

2014



enviarias[®]
Grupo **epm**[®]

Informe de Gestión



GRUPO DIRECTIVO

Margarita María Ortiz Cano	Secretaria General
Carlos Augusto Agudelo Mejía	Director de Planeación
Victoria Lucía Castrillón Villamizar	Directora Administrativa Hasta Junio de 2014
Liliana María Vásquez Escobar	Directora Financiera
Victoria Lucia Castrillón Villamizar	Directora Técnica Operativa A partir de Julio de 2014
Carlos Andrés Pérez Múnera	Director de Control Interno

RESPONSABLES DE PROCESOS

Constanza Zuluaga Santamaría	Subdirectora de Contratación
Adriana María Tamayo Gaviria	Subdirectora de Contabilidad
Marleny Hincapié Toro	Subdirectora de Regulación y PQR
Liliana Montoya Londoño	Subdirectora de Disposición Final
Jorge Mario Ramírez Jurado	Subdirector de Operaciones
Alba Rocío Quiroz Posada	Subdirectora de Tesorería
Luz Helena Suarez Vélez	Subdirectora de Bienes y Riesgos
Blanca Gilma Gracia Acevedo	Subdirectora de Informática
Eva Marleny Vargas Ferrer	Subdirectora Costos y Presupuesto
Viviana Sanín Patiño	Subdirector Mantenimiento Vehículos
Sandra Lucía Serna Garzón	Subdirectora de Mercadeo y Servicio al Cliente
Javier Augusto Mazo Espinosa	Coordinador de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Jorge Enrique Toro Velásquez	Coordinador Centro de Control Vehicular

CONTENIDO

1.	GESTIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO	16
1.1	Gestión Talento Humano:	16
1.1.1	Talento humano:	16
1.1.2	Bienestar Laboral y Pensiones.	18
1.2	Gestión de Riesgos Y Bienes	24
1.3.1	Gestión del Riesgo:	24
1.3.2	Gestión en Bienes	29
1.3.2.1	Instalaciones y equipos en buenas condiciones.	29
1.3.2.2	Instalaciones seguras.....	30
1.3.2.3	Trámites ante la Dirección de Rentas Departamentales, Dirección de Tesorería Departamental, Secretaria de Movilidad, por el impuesto de vehículos que fueron enajenados o chatarrizados.	31
1.3.2.4	Administración de los Almacenes	31
1.3.2.5	Venta De Chatarra.	32
1.3.3	Gestión Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.....	32
1.3.3.1	Subprogramas de Medicina preventiva y de trabajo	32
1.3.3.2	Subprogramas Seguridad Industrial.....	35
1.3.4	Gestión Ambiental:.....	41
1.4	Gestión Control Disciplinario:	51
2.	GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN.....	54
2.1	Gestión de Planeación Corporativa.	54
2.2	Gestión Subproceso de Informática y Telecomunicaciones.....	58
2.3	Gestión de Regulación y PQR	61
3.	GESTIÓN JURÍDICA.....	86
3.1.	Gestión Jurídica	86
3.1.1.	Representación judicial:	86
3.1.2.	Comité de Conciliación	87

3.1.3.	Trámites Administrativos	89
	Entre los más representativos se encuentran:.....	89
3.1.4.	Asesoría Jurídica	90
3.1.5.	Subproceso Administración Documental	91
3.2.	Funciones Secretariales	91
	Junta Directiva:	91
3.1	Gestión Contratación.....	92
3.1.1	Contratos celebrados por modalidad:	92
4.	GESTIÓN DIRECCIÓN TÉCNICA	94
4.1	Gestión Operaciones de Aseo.	94
4.1.1	Descripción del Servicio de Aseo.....	94
4.2	Gestión Disposición Final.	106
4.2.1	Relleno Sanitario La Pradera	106
4.2.1.1	Toneladas dispuestas:	106
4.2.2	Desarrollo a largo plazo de Relleno Sanitario La Pradera.	108
4.2.2.1	Nuevo vaso de Disposición Final	108
4.2.2.2	Vasos de disposición de residuos: La Carrilera y La Música	108
4.2.3	Sistema de tratamiento de lixiviados.	109
4.2.4	Contratos.....	109
4.2.4.1	Asesoría Técnica	109
4.2.4.2	Contrato de Disposición de residuos y actividades complementarias	110
4.2.4.3	Control Integrado de Plagas	110
4.2.4.4	Actividades varias	110
4.2.4.5	Barrido de la vía externa, interna, Obras menores y actividades de mantenimiento y operación de la infraestructura	110
4.2.4.6	Báscula	110
4.2.4.7	Construcción Vaso Altair II	111
4.2.4.8	Interventoría	111
4.2.4.9	Sistema de Tratamiento de Lixiviados	111
4.2.4.10	Apoyo al PMA Social.....	111
4.2.4.11	Mecanismo de Desarrollo Limpio	111
4.2.5	Programas y actividades sociales y ambientales:	112

4.3	Gestión mantenimiento equipos automotores.....	116
5.	GESTIÓN MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE.....	137
6.	GESTIÓN COMUNICACIONES CORPORATIVA.....	138
6.1	Promoción de la cultura ciudadana de aseo.....	138
6.2	Apoyo a labor social adelantada por empresas e instituciones locales y participación en diferentes eventos afines con el sector y de ciudad:	140
6.3	Atención a medios y comunicados de prensa.	141
10.3.1	Estrategia de social media.....	142
10.3.2	Comunicación interna.....	143
7.	GESTIÓN FINANCIERA.....	148
•	Balance General	148
•	Estado de Resultados	150
8.	CONTROL INTERNO	159

PRESENTACIÓN

En EMVARIAS S.A. E.S.P., filial del Grupo Empresarial EPM, trabajamos para hacer realidad sueños pendientes de ciudad. El año 2014 fue un verdadero año de gestión, caracterizado por una serie de decisiones directivas y un gran compromiso y perseverancia de todos los servidores, acciones orientadas a poner en marcha nuestro “Plan Linda Calle Siglo XXI”, comprendido como el modelo de gestión integral de residuos sólidos de Medellín y sus cinco corregimientos.

Para cumplir con esos sueños, la empresa culminó durante el 2014 proyectos estratégicos como la renovación de 50 vehículos compactadores, la construcción y licenciamiento del vaso de disposición final Altaír II en el relleno sanitario La Pradera, y la dignificación del empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de 157 conductores, 293 recolectores y 675 operarios de barrido y sus familias.

Emvarias sigue trabajando en proyectos que culminan en el 2022 que incluyen: el diseño, la construcción y la operación de una planta lixiviados, campañas educativas a la comunidad en la separación de residuos y cuidado del medio ambiente, el diseño y construcción de la estación de transferencia, el fortalecimiento del modelo de gestión de residuos y la atención de puntos críticos de la ciudad.

También hacen parte la construcción de un parque ambiental, la licencia de nuevos vasos para la disposición de residuos en el relleno sanitario La Pradera, la implementación de sistemas de almacenamiento temporal de residuos en cajas soterradas que evitarán su presencia al aire libre, y la instalación de sistemas de recolección neumática de residuos.

Durante el año 2014 se abordaron retos administrativos con dosis de transparencia y anticorrupción, retos como la inversión en proyectos con miras a mejorar la productividad, la dignificación y generación de empleo de calidad, el desarrollo de programas de bienestar laboral, de atención proactiva y positiva a nuestros grupos de interés, del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, de mejorar los canales de comunicación e información institucional, de una gestión empresarial con responsabilidad ambiental, y de programas de integración laboral y familiar que mejoraron los ambientes de trabajo y los niveles de gestión individual y grupal hicieron que la vigencia fiscal del año 2014 para Emvarias S.A. E.S.P. fuera un año de fortalecimiento y de avances importantes frente a la sostenibilidad, crecimiento y desarrollo como una empresa prestadora del servicio público domiciliario del aseo.

Igualmente expresamos nuestra voluntad de seguir apoyando, desarrollando y haciendo cumplir los 10 principios del Pacto Global dentro de nuestras áreas y ambientes de influencia operacional. Nos hacemos responsables a hacer del Pacto Global Mundial y sus Principios parte integral de nuestra estrategia y gestión cotidiana Empresarial. Nuestra

visión y misión están orientadas a formular, desarrollar e implementar proyectos que generen bienestar y el desarrollo del ser humano de manera colectiva, dinámicas económicas equilibradas en las localidades y regiones donde prestamos nuestros servicios, coadyuvar a la salud pública y, a la protección y preservación del medio ambiente.

Este informe de manera directa da cuenta como Comunicación de Progreso –COP-, de todas las actividades inherentes a nuestro objeto social y que tienen estrecha relación y cruce transversal con los Principios del Pacto Mundial. Realizamos acciones con transparencia y rendimos cuentas periódicamente de nuestro diario accionar y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso correspondiente al año 2014 y de los años subsiguientes tal y como lo indica claramente la política de COP del Pacto Mundial.

Al lector lo invito a que proceso por proceso, subproceso por subproceso y actividad estratégica por actividad estratégica, conozca de primera mano mediante este informe nuestra gestión y por ende el inicio de este camino, inicialmente planteado hasta el año 2022, que es ambicioso pero logable en el inmediato futuro y el largo plazo.

Cordialmente,

JAVIER IGNACIO HURTADO HURTADO
Gerente General

PRINCIPALES HECHOS DE EMVARIAS EN EL 2014



SOSTENIBILIDAD RELLENO SANITARIO ALTAIR



emvarias | Grupo-epm



9 DE ENERO DE 2015 COMENZÓ
OPERACIÓN NUEVO VASO
ALTAIR

INVERSION TOTAL DE \$22.388'199.321

SOSTENIBILIDAD - VEHÍCULOS A GAS



26 DE DICIEMBRE INGRESO
VEHÍCULOS A GAS

22 VEHÍCULOS RECOLECTORES A GAS
3 VEHÍCULOS FRONTALES A GAS

25 NUEVOS VEHÍCULOS DIESEL



SOSTENIBILIDAD - SISTEMA LIXIVIADOS



DISEÑO CONCEPTUAL Y DE DETALLE DEL SISTEMA DE LIXIVIADO

GESTIÓN - GESTIÓN DE DIRECCIÓN TÉCNICA

PROMEDIO POR SEMANA		2.012	2.013	2.014
Toneladas Disposición	Ton. Emvarias	9.991	9.993	10.536
	Interaseo	1.598	1.601	3.108
	otros	1.508	1.937	1.751
	DISPOSICIÓN EN PRADERA	13.091	13.532	15.395
Servicio	Reclamos de Facturación	39	35	56
	Quejas de Servicio	100	233	149
	Servicios Solicitados	167	168	154
Operación	Excesos de Velocidad	4	3	12
	Km. de Barredora	1.216	1.522	1.593
	Salidas retrasadas mayores a 2,5 HORAS	21	76	24
	% de Viajes con sobrepeso	0	0	0
Sin lestralidad	Ingresos a BO sin descargar	30	42	30
	Daños mayores	0	1	1
	Daños menores	6	7	4
	Daños terceros	2	3	1

EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P.
 ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL
 Por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2014 y 2013
 Cifras en miles de pesos colombianos

	2014	2013
Ingresos, netos	149.115.780	131.955.506
Costos por prestación de servicios	(103.955.439)	(91.015.074)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	(3.948.588)	(6.133.693)
EXCEDENTE BRUTO	41.211.753	34.806.739
Gastos de administración	(14.946.947)	(17.006.664)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	(17.228.244)	(22.744.891)
EXCEDENTE OPERACIONAL	9.036.562	(4.944.816)
Ingresos no operacionales, neto	23.248.719	23.653.987
Gastos no operacionales, neto	(11.763.259)	(17.334.478)
EXCEDENTE NO OPERACIONAL	11.485.460	6.319.509
EXCEDENTE DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	20.522.022	1.374.693
Provisión impuesto de renta y CREE, neto	(817.132)	(1.569.168)
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	19.704.890	(194.475)

SOSTENIBILIDAD - ÍNDICE DE TRANSPARENCIA

CALIFICACIÓN OTORGADA POR LA CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA			
COMPONENTE	CALIFICACIÓN 2012 (En una escala de 0 a 100)	CALIFICACIÓN 2013 (En una escala de 0 a 100)	CALIFICACIÓN 2014 (En una escala de 0 a 100)
APERTURA	45	57	85
DIALOGO	35	38	53
REGLAS CLARAS	50	56	65
CONTROL	48	60	79
CALIFICACIÓN PROMEDIO	44	53	71

APERTURA

- Promoción cultura de aseo mediante el programa "Linda Calle" y capacitaciones a Clientes.
- Publicación de Información para los diferentes grupos de interés en diversos medios.
- Fortalecimiento de redes sociales

DIALOGO

- Fortalecimiento de la oficina de P. Q. . R. y ampliación de canales de comunicación con el cliente - usuario
- Trabajo Social en comunidades aledañas al Relleno Sanitario La Pradera
- Realización de encuestas de percepción

REGLAS CLARAS

- Actualización Reglamento Comité de Transparencia Empresarial
- Capacitación en ética, transparencia y servicio al Cliente.
- Expedición Resolución No. 038 por la que se reglamenta el manejo de la información empresarial.

CONTROL

- Actualización Mapa de Riesgos
- Afiliación a la Corporación Transparencia por Colombia

GESTIÓN — RENOVACIÓN VEHICULAR

Grupo-epm



- ✓ Renovación del 43% del parque automotor.
- ✓ Renovación de 50 vehículos de los cuales 25 DIESEL y 25 a GAS
- ✓ Contracción por RENTING OPERATIVO por un periodo de 7 años y ahorros estimados de 5600 millones.
- ✓ Cambio del modelo de mantenimiento basado en una disponibilidad mínima del 90% y 6 meses de ajuste.
- ✓ El canon de arrendamiento incluye el mantenimiento correctivo y preventivo
- ✓ Comienzo de operación el 11 de septiembre del 2014

emvarias®

GESTIÓN — TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Grupo-epm

- Implementación, configuración y salida en vivo del ERP.ONEWORD
- Optimización tiempo transacciones Mantenimiento
- Incrementó de la facturación de contratistas en el mes de julio y agosto de 2014 (Sub. Mantenimiento).
- Cambio del direccionamiento IP de TI EMVARIAS S.A.E.S.P. (se unen las redes EMVARIAS y EPM)
- Integración el dominio de autenticación de usuarios con el grupo EPM, lo que permite ingresar dentro de la red corporativa del grupo.

DESARROLLO HUMANO –DIGNIFICACIÓN DEL EMPLEO



673 Escobitas mejoraron su calidad de vida

Eventos de Bienestar laboral

Pago salarios completos con todo lo legal y de manera cumplida

Reconocimiento a su labor



envarias® | Grupo-epm

DESARROLLO HUMANO - RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE



450 TRABAJADORES:

157 CONDUCTORES
293 TRIPULANTES

DESARROLLO HUMANO - INTEGRACION al GRUPO EPM

- ✓ Políticas de Buen Gobierno
- ✓ Políticas de Riesgo
- ✓ Fortalecimiento del modelo de auditorías
- ✓ Gestión de Proyectos Estratégicos
- ✓ Modelo de Involucramiento OPERATIVO
- ✓ Generación de Reportes
 - ✓ Informe de Sostenibilidad
 - ✓ Unificación de Indicadores
- ✓ Implementación y Ajustes del ERP y NIIF
- ✓ Acuerdo de facturación Emvarias/EPM
- ✓ Integración de tecnología de Información
- ✓ Ampliación de beneficios FEPEP

DESARROLLO HUMANO - CLIMA LABORAL

Dimensión	2014		2013	2012
Nivel de Satisfacción	84,3	↑	82,6	85,3
Trabajo Significativo	74,4	↓	78,3	75,0
Prácticas de Servicio	72,8	↓	72,6	75,5
Interacciones Sociales	71,2	↑	72,9	72,5
Balance y Bienestar	70,4	↑	69,5	75,3
Conciencia Organizacional	67,2	↓	69,6	70,9
Riesgos Psicosociales	64,4	↓	65,3	63,8
Comunicación Corporativa	63,1	↓	66,0	67,4
Capacitación y Desarrollo	62,9	↓	64,8	65,8
Sistemas de Compensación	62,2	↓	64,8	63,1
Total general	67,4		68,9	69,8
% de Participación	78		95	98



"30º grados Vivamos un Verano Juntos"
visibilizar, apropiar e incentivar el clima y la cultura organizacional en la empresa

30º



Trueque



Día Mascota



Mundialito Emvarias



Los Mejores 2014"
Incentivos Emvarias



Sueños Emvarias
2015

1. GESTIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO

1.1 Gestión Talento Humano:

1.1.1 Talento humano:

▼ Dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre la liquidación parcial de cesantías al personal vinculado a Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., durante el semestre de julio a diciembre de 2014, fueron atendidas la totalidad de las solicitudes presentadas por los trabajadores y empleados, para realizar inversiones en compra de vivienda, mejoras, reformas y construcción de vivienda, abono o cancelación de hipoteca, pago de educación superior del trabajador, su cónyuge o hijos por valor de \$352.604.449, a 125 funcionarios, tanto de régimen retroactivo de cesantías, como a servidores a quienes les aplica el régimen de consignación en fondos de cesantías.

▼ En cumplimiento de la Ley 789 de 2002 durante el último semestre se ha realizado la selección y contratación de 13 aprendices, con lo cual, se reforzaron algunos procesos en la Empresa, para un mejor funcionamiento y calidad en el servicio, como también se ha propiciado el ingreso al mercado laboral a jóvenes de la ciudad, estudiantes de educación técnica, tecnológica y carreras universitarias, impartidas en el SENA, ~~la~~ Institución Universitaria Salazar y Herrera, Fundación Universitaria Luis Amigó y diferentes instituciones educativas de la ciudad de Medellín.

▼ Atención a entidades financieras y cooperativas y autorización de libranza según capacidad de endeudamiento del trabajador solicitante.

▼ Verificación y trámite de liquidación definitiva de prestaciones sociales.

▼ Verificación y trámite de auxilios convencionales como: ~~ss~~Sostenimiento ~~ss~~Sede sindical, arrendamiento, viáticos a los miembros de la Junta Directiva del Sindicato y trabajadores autorizados por esta para la asistencia a capacitaciones, seminarios y otros, en diferentes ciudades del país.

▼ Trámite de 20 reclamaciones administrativas interpuestos por apoderados judiciales de pensionados en los que hacen las peticiones de reajuste al monto de las pensiones por diferentes conceptos y proyección para firma del Gerente General de la Empresa, de su respectiva respuesta.

▼ Trámite de 40 derechos de petición interpuestos por pensionados en nombre propio y/o por intermedio de apoderado judicial.

▼ Interventoría a la Orden de servicios No. 033 de 2014 realizada entre Empresas Varias de Medellín S.A E.S.P. , y la Agencia de Viajes AVIATUR S.A, cuyo objeto el *“SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS Y RESERVAS DE HOTELES A TODOS LOS DESTINOS NACIONALES E INTERNACIONALES, PARA EL DESPLAZAMIENTO Y ALOJAMIENTO DE FUNCIONARIOS VINCULADOS A EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P.”*, lo cual incluye las actividades de solicitud de tiquetes, tramites de reservas de tiquetes aéreos y reservas de hoteles a nivel nacional e internacional y el trámite pago de las facturas correspondientes al servicio prestado por el contratista.

- Atención a los trabajadores de la Empresa en los diferentes eventos que a estos se les presenten.
- Trámite de licencias sean estas remuneradas o no remuneradas al personal vinculado a la Empresa.
- Análisis jurídico laboral de casos que se presenten respecto a la administración del personal, aplicación de normas convencionales y otros.
- Remisión de informes a la Administración de la Empresa, sobre asuntos laborales.

1.1.2 Bienestar Laboral y Pensiones.

Capacitaciones:

En el año 2014 se adelantó el siguiente plan de capacitaciones, en los campos de competencias laborales, salud ocupacional y seguridad industrial, pensiones, contratación y crecimiento personal, relación del personal beneficiado con las actividades del Plan de Bienestar Laboral y las gestiones adelantadas por el personal de pensiones:

Competencias Laborales.

Capacitaciones – Tema	Entidad	Participantes	Fecha
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	26	11/02/2014
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	31	12/02/2014
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	46	13/02/2014
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	21	17/02/2014
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	25	18/02/2014
Estrategia de sostenibilidad	EMVARIAS - EPM	40	19/02/2014
Trabajo en Alturas	SENA	11	15, 16 de mayo-15, 16 de junio de 2014
Inconsistencias - Historias Laborales	EMVARIAS	8	13/02 y 24/04 de 2014
Aplicativo de Contratación	EMVARIAS	7	27/02/2014
365 Días Construidos Juntos - Rendición Cuentas	EMVARIAS	128	08/05/2014
Sensibilización - Charla RESPEL	EMVARIAS	39	21/05/2014
Clima Organizacional - Socialización y Plan de Intervención	EMVARIAS	214	29 de mayo, 17, 18, 19 y 25 de junio
Capacitación NIIF	EPM	61	04, 12, 17 y 19 de junio
Seminario - Declaración de Renta Personas Naturales	UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN	3	20 y 21 de junio 2014
Declaración de Renta para personas naturales	U. DE MEDELLIN	3	20 y 21 de junio 2014
Sensibilización - Residuos Peligrosos	EMVARIAS	7	16/07/2014
Sensibilización - Residuos Peligrosos	EMVARIAS	16	18/07/2014
Sensibilización - Residuos Peligrosos	EMVARIAS	14	25/07/2014
Sensibilización - Residuos Peligrosos	EMVARIAS	6	28/07/2014
Atención Humanizada	SENA	38	21/08/2014
Atención Humanizada	SENA	38	28/08/2014
Atención Humanizada	SENA	36	04/09/2014
Excel Avanzado	JANENETH MORALES	11	19/09/2014
Congreso de Auditoría Interna	IIA - COLOMBIA	1	18 Y 19 DE SEPTIEMBRE
Congreso Internacional En Disposición en Residuos Sólidos	ENLACES ASOCIADOS	1	24 al 26 de Septiembre
Seminario Nacional Actualización PGIRS	ITM	2	30/09/2014
Orden y Aseo	EMVARIAS	36	24/10/2014

Orden y Aseo	EMVARIAS	7	04/10/2014
Deberes y Derechos	EMVARIAS	30	30/10/2014
Seminario de Actualización Tributaria Contable y Financiera	ANDESCO	1	30 y 31 de Octubre
Lavado de Vehículos y Mtto	EMVARIAS	4	31/10/2014
Servicio al Cliente es una Pasión	EMVARIAS - EMTELCO	41	14/11/2014
Inducción para solicitar el registro RESPEL ante el IDEAM	EMVARIAS	30	4, 10 y 21 de Noviembre
Re inducción	MÓNICA ISABEL MONTOYA RESTREPO	127	17, 19, 20 de Diciembre
Servicio al cliente	MÓNICA ISABEL MONTOYA RESTREPO	47	14/11/2014
Taller Práctico de Matemáticas Financieras Aplicados a NIIF	CETA	2	05/11/2014



Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

Capacitaciones - Tema	Entidad	Participantes	Fecha
Repaso - Primeros Auxilios	EMVARIAS - ARL SURA	15	10/01/2014
Manejo Integral de Incendios	EMVARIAS - ARL SURA	16	31/01/2014
Seminario Olores Ofensivos y Aseo Urbano	ACODAL	4	27/02/2014
Sustancias Peligrosas	EMVARIAS - ARL SURA	16	07/02/2014
Riesgo Biológico y Bioseguridad	EMVARIAS - ARL SURA	6	27/02/2014
Seminario Olores Ofensivos y Aseo urbano	ACODAL	4	27/02/2014
Inteligencia Emocional y Seguridad	ARL - SURA	108	03, 06, 12, 20 y 25 de junio de 2014
Equipos Efectivos de Trabajo	ARL - SURA	9	05/06/2014
Motivación para la Autogestión	ARL - SURA	17	20/06/2014
Estrategias para el manejo del conflicto	ARL - SURA	16	25/06/2014
Congreso de Seguridad, Salud y Ambiente	CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD	2	25. 26 y 27 de Junio
Normas de bioseguridad	ARL - SURA	10	01/07/2014
Capacitación ARL riesgos	ARL - SURA	17	02/07/2014
Estrategias para el manejo del conflicto	ARL - SURA	23	16/07/2014
Comunicación Efectiva	ARL - SURA	12	16/07/2014



Pensiones

Capacitaciones - Tema	Entidad	Participantes	Fecha
Taller - Corrección de Historias Laborales	EMVARIAS - COLPENSIONES	63	08, 09, 13, 14 y 15 de mayo y 06, 10, 11 y 26 de junio de 2014
Taller de Corrección de Historia Laboral	COLPENSIONES	12	19/08/2014
Corrección Historia Laboral - Taller	COLPENSIONES	8	25/08/2014
Taller de Corrección de Historia Laboral	EMVARIAS - COLPENSIONES	4	12/09/2014
Corrección Personalizada de Historia Laboral	COLPENSIONES	1	24/09/2014
Corrección Historia Laboral - Taller	COLPENSIONES	20	24/09/2014
Corrección Personalizada de Historia Laboral	COLPENSIONES	5	30/09/2014
Corrección Historia Laboral - Taller	COLPENSIONES	4	19/09/2014
Corrección personalizada de historia laboral	COLPENSIONES	10	29/10/2014



Contratación crecimiento Personal

Capacitaciones - Tema	Entidad	Participantes	Fecha
Técnica en Servicio al Cliente	CESDE	1	01/07/2014
Tecnología en Gestión Administrativa	ITM	1	01/07/2014
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	Politécnico Jaime Isaza Cadavid	1	01/08/2014
Tecnología en Gestión Administrativa	ITM	1	01/08/2014
Pregrado en Derecho	UNAUCLA	1	01/08/2014
Técnica en Electrónica y Electricidad	COMPUCEC	1	01/08/2014
Técnica en Desarrollo de Software	CESDE	2	01/08/2014
Gestión del Cambio	COMFENALCO	15	02/10/2014
Buscando el equilibrio para ser feliz	FEPEP	63	17 y 18 de Diciembre
Cursos Comfama	COMFAMA	69	05/11/2014



Personal Beneficiado con el Plan de Bienestar Laboral

PLAN	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES PROMEDIO EVENTO	INVERSION
DEPORTES	CENTRO LÚDICO	87	\$ 36.027.819
	PESCA	27	\$ 5,483,002
	CAMINADAS	39	\$ 3,924,000
	CARRERAS ATLÉTICAS	40	\$ 1,470,000
	SELECCIÓN DE FÚTBOL	23	\$ 3,550,000
	TORNEO INTERNO DE FÚTBOL	54	\$ 9,216,461
	TORNEO INTERNO BILLAR	18	\$ 298,972
	TORNEOS INTERNOS BOLOS	49	\$ 9,216,461
	MUNDIALITO	95	\$ 686,717
	JORNADA DEPORT. Y RECR. EPM	69	\$ 4,287,360
	TORNEOS EMPRESARIALES	63	\$ 6,799,200
RECREACIÓN	RECREACION EN FAMILIA	463	\$60,129,000
	VACACIONES RECREATIVAS	66	\$ 5,689,000
	DÍA DE LA MUJER	48	\$ 6,000,000
	DÍA DE LA NO VIOLENCIA C.L.M.	52	\$ 6,630,000
	DÍA DE LA FAMILIA	688	\$60,129,000
	DÍA DEL NIÑO	77	\$ 9,617,000
	DÍA DEL CONDUCTOR	250	\$ 11,694,000
	PRIMERAS COMUNIONES	6	\$ 6,908,450
EDUCACIÓN	AUXILIOS DE BECAS	124	\$ 47,757,994
	BECAS ICFES	47	\$358,853,474
	ÚTILES ESCOLARES	209	\$ 18,179,033
FONDOS CONVENCIONALES	PRÉSTAMOS DE CALAMIDAD	52	\$ 121,476,000
	PRÉSTAMOS DE EDUCATIVOS	8	\$9,664,447
	PRÉSTAMOS DE VIVIENDA	2	\$ 441,100,000
CAPACITACION	CAPACITACIONES*	729	\$70,006,330
TOTALES		1,457	\$ 1,280,815,209

*Se han realizado capacitaciones a través de la ARL SURA y el SENA, por lo cual no se ha requerido realizar inversión en estas actividades.



Gestión en Pensiones

CONCEPTO	EMVARIAS	APEV	TOTAL
Certificados Pensionales	239	359	598
Certificados para Bono Pensional, de Factores Salariales y Naturaleza del Cargo	75	46	121
Certificados Dian	10	5	15
Certificación para cambio de Cuenta Bancaria	2	3	5
Confirmaciones Laborales	54	35	58
Proyección de resoluciones de Sustitución Pensional	4	0	4
Pensiones Compartidas Tramitadas	31	0	31
Auxilios Funerarios Reconocidos	3	0	1
Bonos Pensionales Revisados y Pagados	2	0	2
Atención de solicitudes de copias de documentos	15	0	8
Respuestas a solicitudes de indemnización sustitutiva de pensión	7	0	7
Respuesta a solicitud de pensión de jubilación y reajustes	14	0	14
Nóminas revisas	26	26	28
Colillas de pago revisadas y firmadas	116	113	229
Libranzas estudiadas y autorizadas	228	422	440
Libranzas estudiadas y no autorizadas	19	24	30
personas capacitadas en corrección de historial laboral COLPENSIONES	52	0	37
Pensiones de vejez tramitadas COLPENSIONES	6	0	6

Mediante la firma de convenios interadministrativos Establecimiento Público administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. se continúa con el apoyo al personal pensionado que dio su consentimiento expreso para que el continuara pago su pensión.

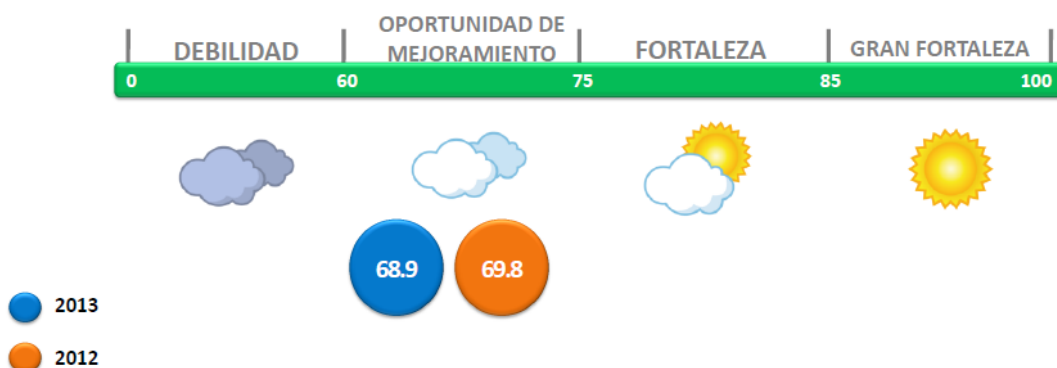
Se realizaron gestiones ante COLPENSIONES para superar los percances que a la fecha continúan presentándose, luego de la liquidación del I.S.S, respecto a las activaciones de nómina, notificaciones, bonos pensionales, ubicación trámites extraviados durante su traslado a COLPENSIONES, reactivación de nómina, interposición de recursos reintegro de mesadas, etc.

Se realizaron labores de verificación de traslado de E.P.S. de los pensionados y su grupo familiar, a raíz de la liquidación de la E.P.S. COMFENALCO.

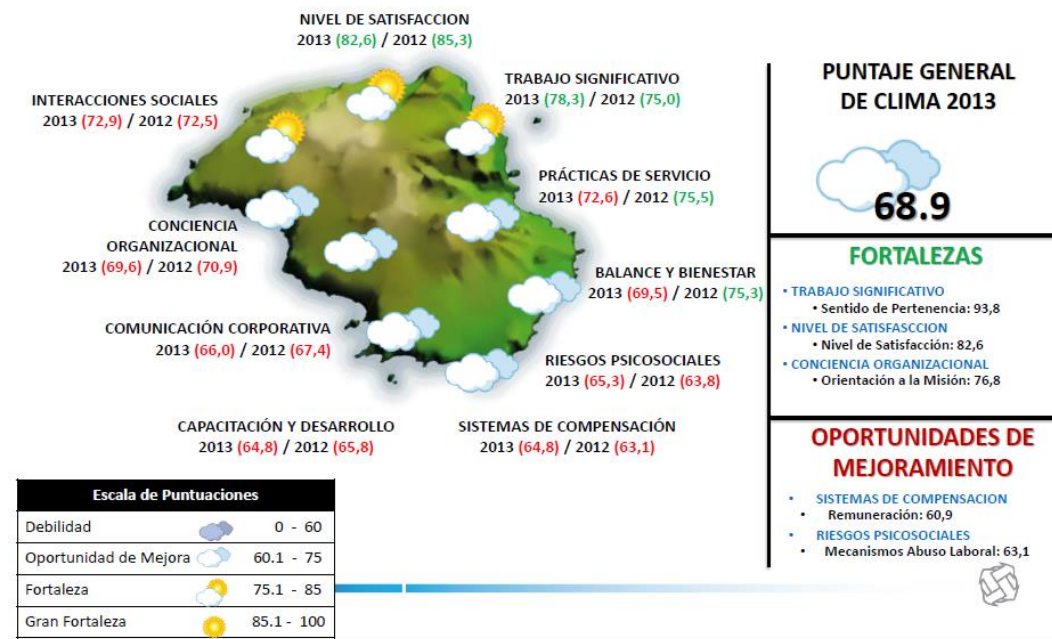
Se brindó apoyo al personal activo y pensionados que solicitó intermediación para trámites ante la respectiva E.P.S. por no presentación del servicio o autorización de órdenes para exámenes y/o tratamientos.

Clima Organizacional

Dando cumplimiento al plan estratégico de la Entidad se elaboró con la firma Human Capital el Diagnóstico del Clima Organizacional del personal administrativo obteniendo una puntuación por la percepción de las preguntas organizacionales de 68,9 valor que coloca la Empresa en busca de una oportunidad de mejora con el fin de obtener el objetivo trazado a mediano plazo y teniendo en cuenta que el promedio de las empresas en Colombia se encuentra en un 78.7.



Destacando nuevamente del estudio como fortalezas dentro de la encuesta realizada a los 110 servidores factores como, sentido de pertenencia, nivel de satisfacción y orientación a la misión; y como oportunidades de mejora sistemas de compensación y factores de riesgo psicosocial.



Una vez presentada la información de los resultados de la encuesta a la alta gerencia se procedió a la socialización de los resultados generales a todo en el personal administrativo en una jornada

lúdico recreativa que se llevó a cabo en el relleno sanitario Curva de Rodas y posteriormente se mediante la campaña de comunicaciones 30°C se socializo el informe de los microclimas por áreas


1.2 Gestión de Riesgos Y Bienes


1.3.1 Gestión del Riesgo:


Mapa de Riesgos


Con la finalidad de actualizar y estructurar el Mapa de Riesgos de la entidad unificando los riesgos operativos, estratégicos y de corrupción en un solo mapa, acorde con lo establecido bajo la norma AS/NSZ ISO 31000:2009 – Risk Management Principles and Guidelines, NTC ISO 31000:2011, la Guía para la Gestión Integral de riesgos publicada por el DAFP en el mismo año, y el anexo “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como parte integrante del Decreto Presidencial 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2981 del 20 de diciembre de 2013, “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo”.

 El proyecto se desarrolló en tres grandes etapas:

 **La Planeación.** Comprende determinar los procesos y las personas responsables de los mismos, que deben asistir a los talleres de identificación y calificación de los riesgos y también las personas claves con las que se realizan reuniones intermedias en la etapa de Conocimiento. De igual forma, es necesario realizar un listado con la información requerida para el conocimiento y entendimiento de **EMVARIAS**, como también información relevante, referente a la gestión de riesgos.

 **El Conocimiento.** Comprende el Establecimiento del Contexto de **EMVARIAS**, de su historia, su funcionamiento, sus procesos, estructura organizacional, estrategia, objetivos, metas, estados financieros, matriz DOFA y demás información relevante y necesaria para una adecuada identificación de los riesgos.

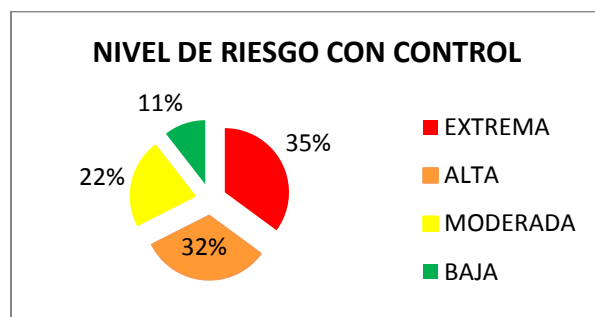
 Este conocimiento se logró mediante la revisión y análisis de la información previamente solicitada en la etapa de Planeación, reuniones y entrevistas con personas claves, análisis y entendimiento de los riesgos previamente identificados a nivel de procesos misionales y de soporte.

 Una vez se obtuvo el conocimiento e información necesaria, se preparó la capacitación sobre la metodología propuesta.

▼ **La Ejecución.** Corresponde a la realización de treinta y dos (32) mesas de trabajo con los responsables de cada uno de los procesos y servidores conocedores de los respectivos procedimientos descritos en la caracterización de los mismos. Debido a que el conocimiento profundo de los riesgos inherentes al negocio y su gestión se encuentra en manos de los integrantes del Comité de Gerencia los Directores y los profesionales de apoyo de cada uno de los procesos y subprocesos.

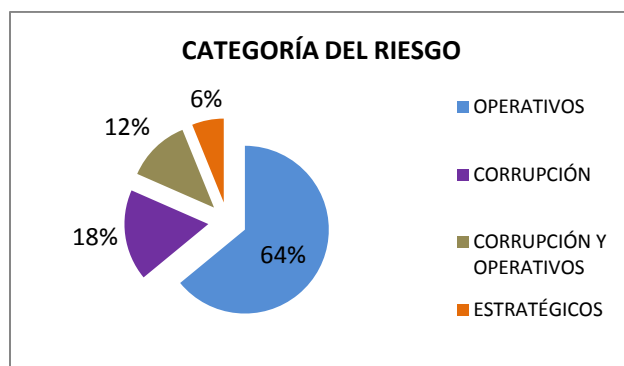
▼ Como resultado de las mencionadas mesas de trabajo, realizados entre el 9 de abril y el 10 de diciembre de 2014, se obtuvo el Mapa de Riesgos de Empresas Varias de Medellín, el cual reúne los Riesgos Operativos, de Corrupción y Estratégicos de la entidad, compuesto por 114 riesgos, distribuidos por su calificación y valoración con los respectivos controles, así: cuarenta (40) con una valoración extrema, treinta y siete (37) con valoración alta, veinticinco (25) con valoración moderada, y doce (12) con valoración baja.

EXTREMA	ALTA	MODERADA	BAJA	TOTAL
40	37	25	12	114



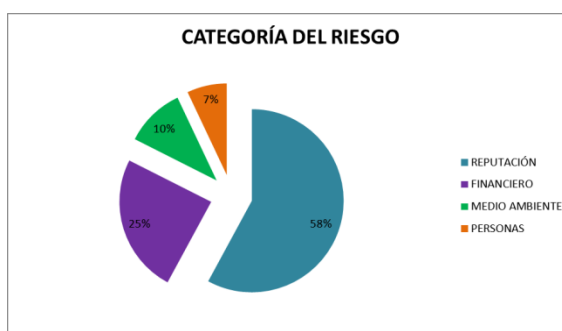
▼ De acuerdo con la calificación y valoración de los 114 riesgos, quedaron distribuidos de la siguiente manera: (73) Riesgos Operativos, (20) Riesgos de Corrupción, (14) Riesgos que tienen doble categoría de Corrupción y Operativos, (7) Riesgos Estratégicos.

OPERATIVOS	CORRUPCIÓN	CORRUPCIÓN Y OPERATIVOS	ESTRATÉGICOS	TOTAL
73	20	14	7	114



✓ Durante la valoración de las consecuencias de los riesgos se llegó a la conclusión de que una eventual materialización de los riesgos identificados siempre generaría un mayor impacto en la reputación de la empresa, luego Financiero, Medio Ambiente y Personas, de acuerdo con el nivel de aversión al riesgo, previamente definido por Dirección Financiera y de Planeación. Con esta calificación se obtuvo la magnitud del riesgo expresada en cuatro (4) niveles (Extrema, Alta, Moderada y Baja):

REPUTACIÓN	FINANCIERO	MEDIO AMBIENTE	PERSONAS	TOTAL
66	28	12	8	114



✓ ANÁLISIS VALORACIÓN DE RIESGOS

De los 114 Riesgos que componen la Matriz, después de establecer los controles existentes y la segunda calificación del riesgo quedaron **Cuarenta y Nueve** 49 que mantuvieron la misma calificación de la siguiente manera:

Diecinueve (19) R1,R2, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R13, R14, 15, R17, R19, R25, R26, R28, R30 mantuvieron la calificación Extrema lo que indica que se debe hacer un esfuerzo para mejorar la efectividad de los controles y se debe dar prioridad a las acciones de tratamiento que definieron los responsables de procesos.

Veintiún (21) R41, R43, R44, R45, R46, R47, R48, R49, R51, R53, R54, R55 R60, R61,R62, R66, R67,R69,R72, R73, R75, mantuvieron la calificación alta, indicando también la necesidad de dar prioridad a las acciones de tratamiento definidas por los responsables de los procesos.

Tres (3) R78, R80, R81, mantuvieron la calificación moderada y Seis (6) R104, R106, R108, R109, R111, R112, mantuvieron la calificación baja.

Veintiún (21) R3, R12, R16, R18, R20, R21, R22, R23, R24, R27, R29, R31, R32, R33, R34, R35, R36, R37, R38, R39, R40 dentro de la magnitud extrema mejoran su calificación, pero no alcanzan a cambiar de nivel.

Trece (13), R42, R50, R52, R56, R59, R63 R64, R65, R68, R70, R71, R74, R76 bajaron del nivel o magnitud extrema al nivel alto, lo que constituye una mejora o efectividad en los controles.

Uno (1), R90 bajo del nivel o magnitud extrema a moderado lo que constituye una mejora o efectividad en los controles.

Dieciocho (18) R79, R82, R83, R84 R85, R86, R87, R88, R89, R91, R92, R93, R94, R95, R96, R100, R101, R102 dentro del nivel alto bajaron a moderado.

Tres (3) R57, R58, R77, dentro del nivel alto mejoraron su calificación pero no alcanzaron a cambiar de nivel.

▼ Además de lo anterior como medida de control para prevenir la materialización de riesgos se realizaron las siguientes actividades:

▼ Comité mensual de siniestralidad en coordinación con el corredor de seguros y las compañías de seguros para analizar el comportamiento de la siniestralidad, temas pendientes de implementación de controles para minimizar la frecuencia y el impacto de la siniestralidad.

▼ Capacitación al personal adscrito a la Dirección Financiera, Subdirección de Informática y Subdirección de Riesgos y Bienes sobre el alcance los amparos y coberturas de la póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros (IRF), el 29 de abril de 2014 de 8:00 a 9:30 de la mañana.

▼ Al personal de conducción curso de manejo defensivo, disminución de siniestralidad los días 20, 21, 22 de mayo de 2014 en (3) horarios diarios de 4:30 a 6:00 de la mañana, de 1:00 a 2:30 de la tarde, de 7:00 a 8:30 de la noche.

CAPACITACIÓN CONDUCTORES



Se realizó renovación del programa de seguros para la vigencia 11 de septiembre 2014 a 11 de septiembre de 2015, teniendo en cuenta las recomendaciones efectuadas por el corredor de seguros JLT VALENCIA & IRAGORRI, las cuales hicieron referencia a las condiciones del mercado y la siniestralidad de la póliza de pesados que aunado a la edad del parque automotor no generaría la consecución de condiciones o beneficios mejores a los actuales, situación por la cual se realizó la renovación, excluyendo la póliza D&O (Directores y Administradores), la cual fue tomada directamente por el grupo EPM, como póliza colectiva que se extiende a sus filiales para amparar la responsabilidad civil en la modalidad de culpa de sus funcionarios.

PÓLIZA	NÚMERO	VIGENCIA Desde / Hasta	PRIMA ANUAL	CIA DE SEGUROS
Todo Riesgo Daños Materiales	5254	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 185.658.727	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Autos Pesados	6373	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 786.534.803	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Autos Livianos	6371	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 6.871.275	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Autos Funcionarios	6372	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 33.582.511	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Póliza de Manejo Global	1000174	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 4.640.000	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Responsabilidad Civil Extracontractual (PLO)	6158011260	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 29.000.000	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y
Transporte de Valores	1000574	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 928.000	U.T.COLPATRIA PREVISORA Y

PÓLIZA	NÚMERO	VIGENCIA Desde / Hasta	PRIMA ANUAL	CIA DE SEGUROS
Incendio Deudores	1000293	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 23.075.503	U.T.COLPATRIA Y PREVISORA
Infidelidad y Riesgos Financieros	43048356	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 57.420.000	CHUBB DE COLOMBIA
Vida Grupo Deudores	1001119	11/09/2014 a 11/09/2015	\$ 18.218.994	LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
D&O Directores y Administradores	ACTA TRANSACCIÓN 2013-002297- A101	12/09/2014 a 30/06/2015	\$ 181.249.005	GRUPO EPM
SOAT	N/A	31-12-2015	\$ 94.236.219	LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
TOTAL			\$ 1.421.415.037	

1.3.2 Gestión en Bienes

Con el fin de tener un ambiente laboral adecuado, la Subdirección de Riesgos y Bienes realizó actividades tendientes a garantizar unas instalaciones y equipos en buenas condiciones físicas y seguras, dotó las sedes de los elementos necesarios para que los funcionarios cumplan con sus labores diarias.

A continuación se hace un resumen de las acciones implementadas durante el año 2014.

1.3.2.1 Instalaciones y equipos en buenas condiciones.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa celebró los siguientes contratos:

▼ **Servicio Especializado de Aseo:** Se contrató el servicio de aseo con la firma EFICACIA S.A. para las diferentes sedes de Empresas Varias, el cual se viene ejecutando de manera oportuna y eficiente.

▼ **Corte de Césped:** Se celebró contrato para la poda de las zonas verdes de la Sede Administrativa y Operativa de la Empresa con la ASOCIACIÓN CÍVICA FRESCOAMBIENTE, la cual se realiza de manera mensual.

▼ **Mantenimiento de Aires Acondicionados** instalados en las diferentes sedes de la Entidad: Se realiza mensualmente el mantenimiento preventivo y correctivo de estos equipos, a través del contrato celebrado con la Empresa AIRMAX M.G S.A.S.

▼ **Mantenimiento de Planta Telefónica,** para lo cual se celebró contrato con TEMANS Ltda., cuyo objeto es el mantenimiento preventivo y correctivo de la planta telefónica y los equipos que la componen, que prestan su servicio en las sedes de mantenimiento y operaciones de la Entidad.

▼ Finalización de obras para la adecuación de los baños de recolectores y conductores ubicada en la sede de mantenimiento.

- ✓ Culminación de los trabajos de demolición y construcción de cárcamo al ingreso de la sede operativa.
- ✓ Terminación de las obras de construcción de sedimentador y cárcamo perimetral zona de guajes de la sede de Mantenimiento.
- ✓ Reparación y Mantenimiento de los Lockers asignados al personal de conducción y Recolección.
- ✓ Mantenimiento de iluminación e instalaciones eléctricas en la zona de lavado, Hangar, sede administrativa, RS Curva de Rodas.
- ✓ Mejoramiento de la iluminación en los Centros de Acopio A y B mediante instalación de reflectores, lámparas, mantenimiento de instalaciones eléctricas.
- ✓ Mantenimiento de redes hidrosanitarias en los Centros de Acopio A y B, sede administrativa.
- ✓ Mantenimiento de techos sede administrativa.
- ✓ Mantenimiento y reparación de las ventanas de la sede administrativa, operaciones y mantenimiento.
- ✓ Mantenimiento y reposición de sillas giratorias asignadas a los funcionarios.
- ✓ Adecuación puestos de trabajo para el personal de RENTING COLOMBIA.
- ✓ **Atención de reparaciones menores:** Se atendieron 354 órdenes de trabajo realizadas por las diferentes dependencias a través de WO.

1.3.2.2 Instalaciones seguras.

La Subdirección de Riesgos y Bienes gestiona la seguridad física de las diferentes sedes de la Entidad. Dicha gestión ha estado orientada a la protección de los bienes y personas de la Empresa, evolucionando en el tiempo con la implementación de nuevos protocolos, tecnologías tendientes a evitar la materialización de riesgos. Este servicio se presta a través de 26 puestos de vigilancia distribuidos de la siguiente forma:

SEDE	NUMERO DE SERVICIOS	MODALIDAD
COLISEO AURELIO MEJÍA - OFICINAS CENTRALES	2	24 HORAS ARMADO L-D
BASE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	7	24 HORAS ARMADO L-D
RELLENO SANITARIO CURVA RODAS	4	24 HORAS ARMADO L-D
CENTRO DE ACOPIO A	1	24 HORAS ARMADO L-D
CENTRO DE ACOPIO B	1	24 HORAS ARMADO L-D
BASE SEDE OPERATIVA	1	08 HORAS NOCTURNAS L-D
LA ESCOMBRERA	1	12 HORAS DIURNAS HLD ARMADO
BAÑOS VESTIER	1	24 HORAS L – D SIN ARMA
RELLENO SANITARIO LA PRADERA	7	24 HORAS ARMADO L-D

RELLENO SANITARIO LA PRADERA	2	16 HORAS DIURNAS ARMADO L-D
RELLENO SANITARIO LA PRADERA	1	12 HORAS DIURNAS ARMADO L-D
SERVICIOS ADICIONALES – INCLUYE ESCOLTA.	PROMEDIO SEGÚN HORAS DE SERVICIO	

1.3.2.3 Trámites ante la Dirección de Rentas Departamentales, Dirección de Tesorería Departamental, Secretaria de Movilidad, por el impuesto de vehículos que fueron enajenados o chatarrizados.

Los vehículos relacionados en este informe, fueron declarados en desuso o dados de baja, posteriormente vendidos y entregados a sus compradores (entidades públicas o particulares) entre los años 1982 y 2002 sin haber concluido los trámites ante la Secretaría de Tránsito para formalizar el cambio de propietario, figurando a la fecha de propiedad de Empresas Varias de Medellín E.S.P. y por este hecho Rentas Departamentales hace los cobros respectivos por concepto impuesto de vehículos para las vigencias posteriores a su venta.

Para el saneamiento de la situación referida, la Subdirección de Riesgos y bienes ha adelantado la gestión que se relaciona a continuación:

- ▼ Gestión ante la Secretaria de Transito de Medellín solicitando la cancelación de la calidad de propietario a Empresas Varias de Medellín E.S.P., en la licencia de transito de los vehículos vendidos, según los documentos de desuso, avalúo, adjudicación y entrega; sin obtener resultados positivos a dicha petición.
- ▼ Actualización de la información jurídica de los vehículos ante Rentas Departamentales.
- ▼ Solicitudes de desembargo, prescripción, cierres de procesos de Jurisdicción coactiva ante la Secretaria de Hacienda, Dirección de Rentas y Tesorería del Departamento de Antioquia pidiendo el cierre de los procesos de los 59 vehículos que aún figuran a nombre de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., por los cuales se hace el cobro de impuestos además de imponerse sanción por no declarar.

▼ Resultados De Las Actuaciones a La Fecha

Se obtuvo de la Secretaria de Hacienda Departamental el cierre del proceso de cobro de impuestos de estos 59 vehículos, hasta la vigencia 2009.

1.3.2.4 Administración de los Almacenes

En el sistema OW se crearon 8 almacenes para Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P.

Actualmente desde la Subdirección de Riesgos y Bienes se administran 5 de esos 8 almacenes.

La administración de los almacenes conlleva el control de los elementos inventariables y no inventariables desde el momento de la recepción, se efectúa la custodia y entrega de los mismos.

La entrega de estos elementos se realiza por medio de Órdenes de Trabajo gestionadas por cada dependencia en el sistema de información ONE WORLD.

En el almacén de aprovechamientos (chatarra y aceite) se registran los ingresos y ventas de estos elementos.

En el almacén de indirectos se administran los bienes que no son inventariables (elementos de aseo cafetería y elementos de Oficina, artículos de seguridad industrial) que no son del CORE en la prestación del servicio, se adquieren a través de contratos de suministro.

1.3.2.5 Venta De Chatarra.

A través del contrato No. 201-2013 celebrado con la Empresa DIACO S.A. se vendió la chatarra resultante de las devoluciones que realizan los talleres de los repuestos cambiados a los vehículos, así como de las 54 cajas estacionarias que se habían dado de baja por su estado de deterioro, realizando una recuperación de estos aprovechamientos. La Empresa recibió como ingreso por la venta de chatarra, la suma de \$54'656.800.



1.3.2.6 Avalúo De Los Vehículos Recolectores.

Se realizó el avalúo de toda la flota de vehículos recolectores de la Empresa, el cual servirá como base de precio de venta de los que se retiren del servicio por haber cumplido su vida útil.

1.3.3 Gestión Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

1.3.3.1 Subprogramas de Medicina preventiva y de trabajo

Se realizaron actividades de promoción y prevención de la salud del trabajador desde el punto de vista laboral, las actividades ejecutadas fueron:

- **Evaluaciones médicas y de seguimiento:**

- Se realizó atención integral de trabajadores en consulta medicina laboral y seguimiento (aproximadamente 140 consultas).
- Se llevó a cabo seguimiento médico a trabajadores con patología cardiovascular con toma seriada de presión arterial y seguimiento a factores de riesgo, además de estimular la realización de ejercicio en el gimnasio de la empresa.
- Se realizaron 6 exámenes médicos de retiro satisfactorios y 3 exámenes médicos de ingreso con aptitud sin limitaciones.
- Seguimiento médico a 7 trabajadores con reubicación laboral por enfermedad común y secuelas de accidentes laborales.

- **Análisis de condiciones ergonómicas desfavorables para el personal vinculado a la empresa, prevención del riesgo osteomuscular en áreas críticas:**

- Se realizaron 4 análisis de puesto de trabajo en personal administrativo como necesidad a establecer asociación de ausentismo laboral por diagnósticos osteomusculares, encontrando condiciones ergonómicas modificables, además de higiene postural inadecuada, sin embargo no se logró demostrar causa directa a las patologías; se procedió a realizar los cambios necesarios y a entregar información en buena higiene y ergonomía postural.

- **Programa de prevención de enfermedad y promoción de la salud:**

- Se revisa y modifica guía para verificación del puesto de trabajo con listas de chequeo.
- Se revisa y modifica protocolo para manejo seguro de cargas.
- Se hizo revisión de resultados de audiometrías realizadas en el 2013, identificando alteración en trabajadores con LARSEN grado I hasta grado III, por lo que se toma como medida la realización de nuevas audiometrías controles para evaluar evolución y pronóstico, para poder intervenir de manera temprana.
- Se revisó el programa de pausas activas de la empresa, generando cambios acordes con la situación actual y condiciones de salud de los trabajadores de la empresa.

- **Mesas laborales:**

- Se realizaron mesas laborales bimensualmente con participación de la médica laboral, la terapeuta ocupacional y el asesor de ARL SURA, con el fin de tratar temas como accidentalidad, ausentismo, personal con restricción y reubicaciones laborales, del personal adscrito a Empresas Varias de Medellín.

- **Sistema de vigilancia epidemiológico osteomuscular para la prevención de desórdenes musculo esqueléticos.**

En el año 2014, se dio inicio al programa de actualización y modificación del Sistema de Vigilancia Epidemiológico para riesgo Osteomuscular en EMVARIAS, enfocado en peones de barrido, recolectores y encargadas de aseo, por ser los cargos y labores de mayor riesgo osteomuscular. Actualmente se están terminando de realizar las actividades para llevar a cabo la implementación de este programa. Dicho trabajo se ha venido realizando en compañía de la ARL Sura, Salud Ocupacional y la médica especialista en medicina del trabajo contratada por la Empresa.

- **Actividades realizadas en el segundo semestre:**

- Caracterización del personal (edad, sexo, oficio, antigüedad en oficio).
- Diagnóstico de las condiciones de salud y de trabajo.
- Encuesta de morbilidad sentida para la detección de síntomas osteomusculares.
- Exámenes médicos con énfasis osteomuscular.
- Clasificación de la población sana- enferma.
- Estándares para actividades de barrido y encargada de aseo.
- Visitas de inspecciones para la identificación de condiciones de trabajo.
- Sensibilización al personal contratista.

MÉDICA LABORAL EMVARIAS:

- **Evaluaciones osteomusculares, seguimiento osteomuscular que permita controlar el estado de las patologías o detectarlas tempranamente:**

- Dentro de las actividades desarrolladas en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica osteomuscular, se llevaron a cabo los exámenes médicos osteomusculares completos a los trabajadores del área operativa (peones de barrido, recolectores, encargadas de aseo y auxiliares operativos), en total 94 colaboradores. Encontrando trabajadores sanos en menos proporción a los ya enfermos, o con alto riesgo de enfermar.
- Se evaluaron a los trabajadores con restricciones labores, logrando identificar algunos con levantamiento de las mismas, y aquellos con persistencia de su patología, haciendo seguimiento laboral para preservar su estado de salud actual de manera que no se agrave su condición, y aquellos con posibilidad de mejoría intervenir desde su ARL o EPS.
- Se realizaron 56 exámenes médicos para generar aptitud deportiva, siendo en >90% favorables.

FISIOTERAPEUTA ARL SURA:

- Encuesta de morbilidad sentida para la detección de síntomas osteomusculares
- Clasificación de la población sana- enferma.
- Estándares para actividades de barrido y encargada de aseo.
- Visitas de inspecciones para la identificación de condiciones de trabajo.
- Sensibilización al personal contratista.


Actualmente se busca orientar dicha información, para la implementación de diferentes programas y mejoras en las condiciones laborales actuales, que permitan orientarnos a la prevención y control de lesiones osteomusculares y por ende disminuir la aparición de enfermedades.

Para El año 2015, se van a incluir en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica a Conductores, y por ende se va a realizar las encuestas a este personal y orientar dicha información para la implementación de diferentes programas y mejoras en las condiciones laborales actuales, que permitan orientarnos a la prevención y control de lesiones osteomusculares y por ende disminuir la aparición de enfermedades de este tipo en nuestra población.

1.3.3.2 Subprogramas Seguridad Industrial

Identifica los factores y condiciones de riesgo causantes de los accidentes de trabajo; hace seguimiento de los accidentes ocurridos, indica las recomendaciones para evitar que se repitan y vigila la aplicación de los medios necesarios de prevención.

Dentro de las actividades que se desarrollan en la Empresa, se encuentran las siguientes:

 Investigación de todos los accidentes de trabajo ocurridos a nuestros trabajadores: según Resolución 1401 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.

A continuación se relacionan los accidentes de trabajo ocurridos en el periodo **ENERO – JUNIO DE 2014**

N° AT	DIAS INCAPACIDAD	ORIGEN PROPIO DEL TRABAJO	DIAS INCAP PROPIO DEL TRABAJO	ORIGEN DEPORTIVO	DIAS INCAP DEPORTIVO	IF	IS	ILI	TASA ACCIDENTALIDAD
21	92	17	76	4	16	9.21	40.35	0.37	6.9

PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2014

N° AT	DIAS INCAPACIDAD	ORIGEN PROPIO DEL TRABAJO	DIAS INCAP PROPIO DEL TRABAJO	ORIGEN DEPORTIVO	DIAS INCAP DEPORTIVO	IF	IS	ILI	TASA ACCIDENTALIDAD
-------	------------------	---------------------------	-------------------------------	------------------	----------------------	----	----	-----	---------------------

O TRABAJ O									
23	79	13	56	10	23	11.57	35.17	0.40	8.66

▼ Inspecciones de seguridad: Estas inspecciones se realizan aleatoriamente y programadas, se realizan en los diferentes frentes de trabajo y en las correrías, con el fin de identificar si los trabajadores usan el equipo de protección, evidenciar los posibles riesgos en los diferentes frentes de trabajo, condiciones de trabajo, orden y aseo, cumplimiento de la normatividad vigente en materia ambiental y Salud Ocupacional.

▼ Preparación para Emergencias: Se dio continuidad a las capacitaciones (Brigada de emergencia), en el relleno sanitario La Pradera, para actuar en caso de que se presente alguna eventualidad, en la actualidad se está realizando capacitaciones en APH (Atención Pre-hospitalaria) los viernes cada 15 días, con una duración de 4 horas, dictada por personal de ARL SURA. Los temas de capacitación son los siguientes:

- Manejo integral de incendios
- Sustancias peligrosas
- Riesgo Químico
- Conocimiento de la matriz de Riesgos, conocimiento y manejo del EPP.
- Manejo de emergencias con materiales y manejo de hojas de seguridad.
- Procedimientos Operativos Normalizados (Pon)
- Conocimiento de que es un PON y revisión del PON de incendios
- Revisión de los PON de derrames y fugas de sustancias químicas
- Manejo de lesionados
- Signos vitales y trabajo en equipo
- Trabajo en equipo y liderazgo
- Trabajo comunicación y ejercicio simulacro
- Conocimiento del PON (Procedimientos Operativos Normalizados) materiales peligrosos.
- Signos vitales
- Camillaje y signos vitales
- Signos vitales y práctica
- Signos vitales y transporte de pacientes cuerpo a cuerpo
- Mordedura, picadura e intoxicaciones
- Retroalimentación de todas las capacitaciones de primeros auxilios y técnicas bomberiles.

▼ Realización de pagos convencionales en salud, pago de cuotas moderadoras procedimientos y aditamentos fuera del Pos, auxilio aros y lentes, tratamientos odontológico, según la convención colectiva de trabajo, esto se realiza cada mes y se le informa a nómina a través de un memorando las novedades que se presentaron.

A continuación se relacionan los siguientes pagos convencionales en 2014:

COPAGOS, CUOTAS MODERADORAS,	AUXILIO AROS Y LENTES
------------------------------	-----------------------

MEDICAMENTOS NO POS	
\$-47'562.153.00	\$-20'604.980.00

✓ Realización de pruebas de alcoholemia y sustancias psicoactivas a todos los trabajadores vinculados y contratados de EMVARIAS.

✓ Riesgo Psicosocial y calidad de vida, se aplicaron encuestas a personal administrativo y operativo vinculado a EMVARIAS en los meses de noviembre y diciembre de 2014.

✓ Se realizó en el mes de septiembre de 2014, 21 audiometrías de trabajo para personal vinculado a EMVARIAS de conducción, mensajeros y personal de línea amiga, en total se realizaron así: 7 audiometrías tamiz y 14 clínicas.; esta actividad venía desde el año 2013 con apoyo de la ARL SURA como seguimiento y recomendaciones de las audiometrías realizadas en el año 2013 por la ARL.

✓ Se tiene un contrato para el suministro, recarga y mantenimiento del equipo contra incendio propiedad de Empresas Varias de Medellín S.A E.S.P., de los vehículos recolectores, sede administrativa, sede operativa, Relleno Sanitario la Pradera, Relleno Sanitario Curva de Rodas, Centro A y Centro B, en 2014 se ha pagado a la firma SEECOIN un valor de \$ 20'080,024.00

✓ Se suministró botiquines fijos de los diferentes centros de trabajo de la Empresa y de los conductores vinculados y contratados de EMVARIAS, se hacen 3 entregas al año.

✓ Elementos de protección personal: dotación y control de su uso: A continuación se relaciona el equipo de protección entregado durante el periodo enero – diciembre del año 2014, según frecuencia establecida en los procedimientos de Salud Ocupacional.

CARGO	EPP	PERIODICIDAD DE ENTREGA
Peones de barrido (se le entregan cada 45 días los guantes)	Guantes de vaqueta tipo ingeniero	1 par cada 45 días = 248
	Mascarillas desechables	5 por trabajador cada 45 días = 1240
	Gafas de seguridad (lente oscuro)	1 cada 6 meses = 62
	Capa impermeable	1 cada año = 62
Recolectores (se le entregan cada 15 días los guantes)	Guantes de carnaza	2 pares cada 15 días = 648
	Guantes de vaqueta tipo ingeniero (para recolectores con recomendación médica)	1 par cada 15 días = 108
	Gafas de seguridad (lente claro)	1 cada 6 meses = 36
Conductores	Guantes de cuero	1 par cada 6 meses = 24
	Gafas de seguridad (lente oscuro)	1 cada 6 meses = 24
Soldador	Botas de seguridad tipo soldador	1 par cada año = 2
	Guantes tipo soldador (se entregan cada 45 días)	1 par cada 45 días = 16
	Guantes de carnaza	1 par cada 45 días = 16
	Delantal Cuero	1 cada año
	Mangas de Cuero	1 cada año
	Polainas de Cuero	1 cada año
	Careta para esmerilar	1 cada 6 meses
	Careta Para soldadura eléctrica	1 cada año
	Gafas para soldadura autógena	1 cada año

Ayudante de carro tanque	Botas de caucho	1 par cada año = 5
	Guantes de carnaza	2 pares cada 15 días
	Mascarilla desechable para polvo	5 cada 15 días = 260
	Mascarilla con filtro para gases y vapores	1 cada año
	Gafas transparentes de seguridad	1 cada 6 meses
Servicios Generales	Botas Dieléctricas	1 cada año
	Guantes dieléctricos	se inspecciona el que tienen y de acuerdo a <u>de acuerdo con</u> la necesidad se hace el cambio o reposición, ya que no es una actividad rutinaria
	Guantes de vaqueta tipo ingeniero	1 cada mes = 4
	Gafas de seguridad con protección UV	1 cada 6 meses = 3
	Casco dieléctrico con barboquejo	se inspecciona el que tienen y de acuerdo a <u>de acuerdo con</u> la necesidad se hace el cambio o reposición, ya que no es una actividad rutinaria
	Arnés de seguridad	se inspecciona el que tienen y de acuerdo a <u>de acuerdo con</u> la necesidad se hace el cambio o reposición, ya que no es una actividad rutinaria, se entrega cada 5 años
Encargadas de aseo	Guantes de caucho	1 cada mes = 20
	Gorra o Sombrero	2 cada año

▼ La capacitación pretende llegar a los trabajadores iniciando por los niveles directivos y mandos medios y personal operativo de la empresa.

Al motivar el cambio de actitud y comportamiento frente a las situaciones de riesgo se puede disminuir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o daños en el proceso y en los equipos.

Se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones:

Primer semestre

- 28 horas de capacitación en contenido de: Riesgo biológico y bioseguridad, modelo de tránsito ARL SURA-EMVARIAS, equipos de protección personal, Equipos efectivos de trabajo, manejo de residuos peligrosos, inteligencia emocional en seguridad,, primeros auxilios, el valor del autocuidado, estrategias para el manejo del conflicto y la negociación , motivación para la autogestión, capacitación en normas de bioseguridad, capacitaciones en diferentes temas a la brigada de emergencia del Relleno Sanitario la Pradera.

Segundo semestre

- 72 horas de capacitación en contenido de: capacitación en normas de bioseguridad, estrategias para el manejo del conflicto y la negociación diligenciamiento del formulario RHPS y Manifiesto, sensibilización en el manejo de residuos, Inducción Salud ocupacional RENTING de Colombia, capacitación en el manejo de registros de Respel ante el IDEAM, divulgación del programa orden y aseo en la base de operaciones y mantenimiento, capacitaciones en diferentes temas a la brigada de emergencia del Relleno Sanitario la Pradera (temas anteriormente mencionados).

JORNADA DE LA SALUD

Durante la semana del 27 de Octubre al 6 de noviembre de 2014, se realizó la jornada de la salud para personal de Empresas Varias de Medellín, con el fin de prevenir y promover la salud.

Durante las actividades hubo participación activa por parte de todo el personal tanto administrativo como operativo. Todos los días se ejecutaron actividades diferentes, que permitieron al total de la población poder disfrutar de estas.

1. Citologías
2. Tamizaje de Seno
3. Tamizaje de Testículo y Próstata
4. Genitourinario (examen de pene, testículo y próstata)
5. Perfil lipídico: colesterol total, colesterol HDL, triglicéridos y glicemia.
6. Higiene Oral
7. Examen Optométrico
8. Masajes relajantes
9. Maquillaje y limpieza facial
10. Vacunación contra la influenza
11. Desparasitación

1. Higiene Oral:

Se realiza una limpieza para evidenciar problemas bucales como cálculo e inflamación de la encía (Gingivitis), caries, se le brinda educación al trabajador sobre la importancia de una buena higiene además de asistir periódicamente al odontólogo.

2. Tamizaje de seno:

La enfermera del equipo realiza la palpación del seno para detectar anomalías y le da información a la usuaria sobre los signos de alarma.

Se les entrega a todas las usuarias un plegable con las instrucciones de cómo realizarse el auto examen de seno mensual y los hallazgos por los que debe consultar.

En caso de encontrar alguna alteración, la enfermera, le entregará a la afiliada las órdenes para realizarse las ayudas diagnósticas necesarias.

3. Tamizaje de pene, testículo y próstata:

Se realiza el tacto rectal para el diagnóstico precoz de cáncer de próstata para los mayores de 40 años y la palpación de los testículos para los hombres menores de 40 años.

En caso de encontrar alguna alteración, el médico le entregará al usuario las órdenes para realizarse las ayudas diagnósticas necesarias.

4. Citología vaginal :

Hay que tener en cuenta que la citología cervico-uterina no es diagnóstica, sino sugestiva e identifica a las mujeres sospechosas de tener cáncer de cuello uterino y a las que muy seguramente están libres de él, e indica qué mujeres deben acceder a los servicios de diagnóstico definitivo.

Cuando el resultado del examen sale con alteraciones el médico de la entidad contratada contacta directamente con la usuaria, hace entrega del resultado personalmente y se dan indicaciones del procedimiento a seguir.

5. Desparasitación:

Esta actividad se realizó con la empresa Salud y vida integral, con el fin de realizar un control periódico de parásitos debido al riesgo biológico existente. Durante la entrega de la desparasitación se le brinda información completa sobre los parásitos, sus tipos, signos y síntomas, las causas, como se previenen, las precauciones en la administración del medicamento, el tratamiento adecuado y las recomendaciones.

6. Pruebas de laboratorio (perfil lipídico):

Esta actividad se realizó con el laboratorio médico Echavarría, con el fin de prevenir enfermedades cardiovasculares, además se realizó la citología vaginal, para prevenir en las mujeres el cáncer de cérvix.

7. Vacunación:

Esta actividad se realizó con PROFAMILIA, la vacuna contra la influenza se hizo a toda la población.

8. SPA Masajes relajantes:

Los masajes de relajación son herramientas fundamentales para liberar tensiones del cuerpo y aliviar casi cualquier tipo de dolor o molestia. Lo más importante al momento de tomar un masaje de relajación es pensar en que cada minuto que dedicamos a esta actividad será productivo y provechoso. Realizando un trabajo muy minucioso deberíamos de ser capaces de relajarnos y poner nuestra mente en blanco para poder sentir cada movimiento y cada roce.

En el siguiente cuadro se relacionan las actividades realizadas:

ENTIDAD	ACTIVIDAD	Nº DE PARTICIPANTES
PROFAMILIA	VACUNACIÓN	180
	GENITOURINARIO	71

LABORATORIO MÉDICO ECHAVARRIA	PERFIL LIPÍDICO	154
	ANTÍGENO PROSTÁTICO	82
	CITOLOGÍA	23
ÓPTICA SANTA LUCIA	EXAMEN DE OPTOMETRÍA	155
OMNISALUD	TAMIZAJE DE SENO	43
	ODONTOLOGÍA	88
VIDA SALUD INTEGRAL	DESPARASITACIÓN	310
AMWAY	LIMPIEZA FACIAL	30
MISS DIVINAS CENTER	MASAJES RELAJANTES (CORPORALES)	100
ARL	MASAJES (CON MAQUINA)	90

1.3.4 Gestión Ambiental:

Personal asignado

Dada la importancia de cumplir con lo establecido en la normatividad vigente y de los riesgos de tipo ambiental a los cuales se puede enfrentar la Empresa y teniendo en cuenta que para el año 2014 se cuenta con mayor apoyo desde el punto de vista de profesionales y aprendices, se definió un plan de trabajo y un responsable de velar por la gestión en cada sede.

PROYECTO, PROCESO O ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE GESTIÓN AMBIENTAL
Coordinación de actividades y gestión ambiental, desarrollo administrativo y de contratación, Interventorías	Profesional 4
Operación relleno sanitario La Pradera	Profesional 3
Base de operaciones y mantenimiento	Profesional 3
Adecuación Vaso ALTAÍR	Ingeniera Ambiental Contratista
Centros de Acopio de escombros	Ingeniera Ambiental Contratista
Ruta Hospitalaria	Ingeniera Ambiental Contratista – Ingeniera en Higiene y seguridad contratista
Otras sedes	General
Diseño y actualización de PMIRS	Aprendiz
Diseño e implementación de Programas de ahorro y uso eficiente de recursos naturales	Aprendiz

Normograma

Se actualizó el normograma, y se continúan realizando verificaciones mensuales con el fin de identificar que modificaciones se han presentado en la normatividad vigente.

PMIRS Institucional

Se realizó la actualización del PMIRS institucional. Las actividades desarrolladas fueron:

- Diagnóstico de las sedes.
- Realización de encuestas al personal operativo y administrativo.
- Tabulación de información.

Centros de acopio temporal de escombros

Se han realizado las acciones de verificación, control y seguimiento del cumplimiento del Plan de Manejo ambiental de los centros de acopio temporal de escombros, mediante el diligenciamiento de la lista de chequeo durante las inspecciones realizadas quincenalmente.



Centro de acopio Santa Lucía



Centro de acopio La Ladera



- Se realizan informes de inspección después de cada visita, donde se mencionan los impactos, las afectaciones y las medidas de mitigación con la respectiva fotografía, los cuales son entregados al interventor del proyecto para ser socializado con los administradores de los CATES.
 - Se realizan reuniones y visitas mensualmente con el interventor de los centros de acopio al igual que los administradores de los CATES con el fin de dar soluciones en el sitio y agilizar la ejecución.
 - Se apoya en las diferentes reuniones que sostiene el interventor de los CATES con los funcionarios de la Secretaría de Medio Ambiente para la verificación de nuevos lotes y las problemáticas externas en cada uno de los CATES donde se dan las respectivas recomendaciones desde el punto de vista ambiental
 - Se ha realizado la entrega de los informes de actividades ambientales desarrolladas en los centros de acopio al Área Metropolitana del Valle de Aburra.
 - Se realizaron las siguientes actividades de mejora:
- ✓ Cerramiento en maya eslabonada y bloque en la Iguana y el arreglo de la puerta de ingreso, por una más alta para evitar el arrojo de los escombros por la parte de encima.



- ✓ Construcción de la jardinera para la protección del cerco vivo en la Iguana y La Ladera



- ✓ Aunque el CATE de Santa Lucia se trasladó de sitio y en el que está ubicado en este momento es provisional hasta que el municipio de Medellín haga entrega de un nuevo lote se realizó el cerramiento en zaran y se construyó una caseta para el personal operativo



- ✓ El personal operativo que labora en los centro de acopio se capacita periódicamente y se entrega los elementos de protección personal necesarios para la actividad que desarrollan.



- **Base de Operaciones y Mantenimiento**

- Se definió un plan de trabajo con la Dirección Técnica y Operativa, para llevar a cabo acciones de mejora en la Base de Operaciones.
- Se han realizado las acciones de verificación, control y seguimiento del cumplimiento del Plan de Manejo ambiental de la Base de operaciones y mantenimiento.
- Se realizan informes de inspección después de cada visita, donde se mencionan los impactos, las afectaciones y las medidas de mitigación siempre acompañado el informe de un registro fotográfico, con el fin de que el personal encargado tome las medidas del caso.
- Se definieron Procedimientos tanto para el lavado como para el tema de orden y aseo. Lo anterior dado que son las situaciones que generan mayores impactos. Estos procedimientos están en proceso de socialización e implementación actualmente.

-

	
<p>Instalación de canecas para manejo de residuos sólidos</p>	<p>Actividades de Orden y aseo en celdas de trabajo</p>

- Se llevaron a cabo todas las acciones para definir los muestreos a realizar para calidad de agua y aire y se iniciaron los procesos contractuales.
- Se realiza mensualmente el control integrado de plagas al interior de la Base de operaciones.
- Realización de un control de plagas en los barrios Plaza Colón y Toscana, aledaños al Área de Operaciones de la Empresa, con su respectivo repaso, se han realizado dos este año. El primer control se realizó en abril de 2014 y el segundo se encuentra en ejecución desde la primera semana de septiembre.
- Con el objeto de sensibilizar al personal de la Base de Operaciones y Mantenimiento en el manejo y disposición adecuada de los residuos, tanto los de carácter ordinario como los peligrosos que se generan en las actividades de taller, se han dictado capacitaciones con una intensidad horaria de 1 hora y 30 minutos, las cuales hicieron referencia a lo siguiente:
 - Normatividad: Obligaciones que se tienen desde el punto de vista legal para dar un adecuado almacenamiento y disposición final a los residuos peligrosos.
 - Compromisos con Empresas Varias de Medellín.
 - Separación de residuos.
 - Definición de Respel (Residuo Peligroso).
 - Residuos que se generan en las actividades de Taller y Mantenimiento (Estopas, aceites usados, baterías, filtros de aceite, solventes, lámparas de neón, neumáticos, además chatarra).
 - Manejo de los Respel.
 - Peligrosidad de los Respel, (corrosivos, reactivos, explosivos, inflamables, infecciosos, reactivos), efectos en la salud y en el medio ambiente.
 - Lugar de acopio y almacenamiento por compatibilidad.
- Las actividades de capacitación y socialización fueron dictadas por empleados de la Empresa y por la ARL Sura:

- El 21 de mayo de 2014 personal de EMVARIAS S.A. E.S.P. realiza charlas en campo en la Base de Operaciones y Mantenimiento a personal de mantenimiento de vehículos, y conductores acerca del manejo de los Residuos Peligrosos.
- Con personal de ARL SURA se organizaron capacitaciones para grupos en la mañana, en la tarde y otro en la noche, para un total de 40 asistentes y se contó con la asistencia de la Interventoría del Pascual Bravo y de personal de EMVARIAS S.A. E.S.P.

	
CAPACITACIÓN MANEJO DE RESPEL	CAPACITACIÓN MANEJO DE RESPEL
	
MANEJO DE RESIDUOS Y ORDEN Y ASEO	LIMPIEZA TRAMPA DE GRASAS

- **Ruta Hospitalaria**

- Verificación periódica a la gestión realizada por la Ruta hospitalaria, tanto al personal como a los vehículos de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1164 de 2002 y otra normatividad vigente.
- Se definió un plan de capacitaciones para el personal de la ruta hospitalaria el cual se ha cumplido, así:

PLAN DE TRABAJO SALUD OCUPACIONAL RUTA HOSPITALARIA AÑO 2014			
DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PERIODO
Normas de Bioseguridad	Capacitación	ARL SURA	FEBRERO 27 6:00 – 7:00 am
El valor del autocuidado	Capacitación	ARL SURA	ABRIL 8 (martes) 6:00 am
Equipos de Protección Personal	Capacitación	ARL SURA	ABRIL 22 (martes) 6:00 am
Equipo efectivos de trabajo	Capacitación	ARL SURA	MAYO 6 (martes) 6:00 am
Manejo de Residuos Peligrosos	Capacitación	ARL SURA	MAYO 20 (martes) 6:00 am
Primeros Auxilios	Capacitación	ARL SURA	JUNIO 6 (viernes) 6:00 am

- Diligenciamiento del formulario RHPS y actualización semestral de la información en la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, de acuerdo con la normatividad. Este documento contiene la información de todos los usuarios a los cuales se les realiza la Gestión externa de los residuos; las cantidades recolectadas y tratadas; y la información general de cada uno. Participación en las capacitaciones programadas por el Área Metropolitana, referentes al diligenciamiento de la información en la página Web.
- Cada dos (2) meses se participa en la Mesa Interinstitucional De Residuos Hospitalarios programada por el AMVA (Autoridad Ambiental).
- Se realizan inspecciones periódicas al manejo de la ruta hospitalaria donde se revisa el uso de los elementos de protección personal, la forma de recibir los residuos por parte de los usuarios, las condiciones del vehículo, el almacenamiento al interior del vehículo, el uso de los elementos de protección personal de la persona que entrega los residuos por parte del usuario, la forma de almacenamiento de los residuos por los usuarios.
- Se realizan informes de después de cada visita de inspección, donde se mencionan los impactos, las afectaciones y las medidas de mitigación con la respectiva fotografía, los

cuales son entregados al área de mercadeo y comunicaciones quienes son los directamente encargados de la ruta hospitalaria.

- Se visitó el relleno de seguridad del Guacal con el fin de verificar que los residuos peligrosos que son entregados por la empresa cumple con la normatividad vigente para este tipo de relleno.



- Se realizó visita de inspección a COAMBIENTAL, empresa que actualmente realiza la gestión externa de los residuos peligrosos que se recolectan en la ruta hospitalaria de EMVARIAS, con el fin de verificar las condiciones de operaciones y el estado en el que llegan los vehículos de la empresa a este sitio de disposición final.



Relleno Sanitario Pradera

- Inicio de operación del nuevo Vaso ALTAIR.
- Se realizó Inventario Forestal, rescate de flora fauna, reubicación, conocimiento del componente biótico encontrado en el Vaso ALTAIR (22Ha), asimismo establecimiento de los corredores biológicos.
- Inventario y marcación de las especies arbóreas establecidas en las zonas intervenidas del Relleno Sanitario La Pradera.
- Monitoreo y seguimiento de la flora rescatada y la fauna que hace presencia en los predios del Relleno Sanitario La Pradera.
- Implementar el programa de educación contemplado en el PMA en relación con el componente biótico.
- Selección de zonas no intervenidas para destinarlas como zonas de protección.

- Se identificaron en el estudio de Flora y Fauna las áreas de importancia ambiental de acuerdo con su composición y nivel de intervención del desarrollo del RS La Pradera.
- Mapas que identifican las diferentes zonas de interés ambiental dentro de los predios del relleno sanitario La Pradera, para la conservación de habitats y construcción de corredores biológicos.
- Implementación de la primera fase del PMA componente biótico.
- Existen área sin intervenir, no obstante la meta 2015, es la proyección futura de otros vasos para determinar las áreas dentro del predio que serán protegidas para la reubicación y conservación de hábitats.
- Entre las actividades más importantes desarrolladas en la etapa de construcción del nuevo Vaso ALTAIR, se destaca el rescate de 729 individuos arbóreos, de especies con alguna categoría de riesgo, y el rescate de 766 individuos epifitos. De otro lado, como parte de los compromisos establecidos se realizó el establecimiento del programa de fuentes semilleras, seleccionando 52 individuos pertenecientes a 16 especies que cumplieran con las características propias de una fuente semillera.
- Se llevaron a cabo todas las acciones para definir los muestreos a realizar para calidad de agua y aire y se iniciaron los procesos contractuales.
- Se realizaron charlas al personal contratista e Interventorías para el ingreso de los Respel ante la página del IDEAM, asimismo se les dio inducción para solicitar la inscripción en el registro de generadores de residuos peligrosos.
- Se socializó con el personal de interventoría del Relleno Sanitario La Pradera encargados del mantenimiento de los pozos sépticos, el procedimiento para su mantenimiento y se mejoró la plantilla que lleva los registros de mantenimiento, asimismo se le dio una codificación en Planeación.
- En La Pradera por ser un relleno en desarrollo se procedió a firmar un convenio con la Universidad de Antioquia para la instalación de tecnologías de desarrollo limpio para la captura y quema controlada tecnológicamente del BIOGAS generado en este sitio de disposición final de residuos sólidos. Este proyecto tiene beneficios económicos y reputacionales a EMVARIAS, toda vez que recibe carbono, reconocidos y valorados en la Bolsa de Valores por el hecho de reducir emisiones contaminantes a la atmósfera.

Otras actividades ambientales

- Se realizó inscripción ante la autoridad ambiental para darle cumplimiento a la resolución 222 de 2011 que permitirá el ingreso de la información del Inventario de PCB ante el IDEAM.



- Se realiza visitas de inspección a la construcción del vaso Altair cada mes con el fin de garantizar el cumplimiento de la licencia ambiental y la normatividad ambiental vigente.



- Se realizó gestión ante la autoridad ambiental para la tala de árboles al interior de la sede administrativa, al igual que el tratamiento apropiado para los arboles existentes a centro B.



- Se realizó mantenimiento a los árboles que se sembraron a finales del año pasado, como cumplimiento de lo establecido en el permiso otorgado por la autoridad ambiental Area Metropolitana del Valle de Aburra.



- Se realizó la tala de 7 árboles al interior de la sede administrativa por el riesgo al personal que trabaja en la sede, con el previo permiso de la autoridad ambiental. El material resultante se llevó a sitio autorizado para recibir este tipo de material.



- Se entregó y reviso el Plan de gestión ambiental institucional.
- Se realizan inspecciones al relleno post clausura Curva de Rodas donde realizan mejoras a los posos de inspección, pasamanos, paisajismo, señalización.

1.4 Gestión Control Disciplinario:

La oficina de Control Disciplinario de Empresas Varias de Medellín en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, recibió para su trámite, conocimiento y decisión en primera instancia un total de 71 quejas e informes disciplinarios, cantidad que se sumó a algunas quejas e informes disciplinarios que datan en la dependencia de años anteriores.

A continuación clasifican las conductas informadas, de acuerdo con el número de reportes:

CLASIFICACIÓN DE CONDUCTAS PRESUNTAMENTE IRREGULARES INFORMADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014	
ABANDONO DEL PUESTO DE TRABAJO, AUSENCIA LABORAL INJUSTIFICADA, INCUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL, LLEGADAS TARDES Y/O NEGACIÓN A CUMPLIR FUNCIONES LABORALES	39

DAÑOS CAUSADOS A BIENES, USO INDEBIDO DE LOS BIENES E INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA EL PAGO DE DAÑOS	7
ACTOS DE CORRUPCIÓN O HECHOS PUNIBLES	7
PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN Y/O EJECUCIÓN CONTRACTUAL	2
POR MALTRATOS VERBALES, IRRESPECTO AL JEFE INMEDIATO Y/O MALA ATENCIÓN A USUARIO	7
PRESUNTO ESTADO DE EMBRIAGUEZ	3
OTROS	6
TOTAL	71

De las quejas e informes disciplinarios recibidos es importante anotar que las conductas presuntamente irregulares por la cuales se siguen recibiendo más informes y quejas en la oficina son: Ausencia Laboral Injustificada, Llegadas Tardes y/o incumplimiento de la jornada laboral o de las funciones laborales.

Así, se llevó a cabo la acumulación quejas o informes disciplinarios en 9 procesos disciplinarios ya sea como indagación preliminar, investigación disciplinaria o citación a audiencia en proceso verbal, que se suman a otros que venían siendo tramitados en la oficina. asimismo, se llevó a cabo la expedición de varios autos inhibitorios, respecto de quejas e informes disciplinarios recibidos en esta dependencia, sobre hechos presuntamente irregulares que no afectaron en mayor medida el orden interno de la institución o porque se refirieron a hechos disciplinariamente irrelevantes, de imposible ocurrencia o porque fueron presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa.

En lo que respecta a los procesos disciplinarios en curso, se llevaron a cabo diversas actuaciones procesales tendientes a impulsarlos y actividades de trámite tales como la solicitud y práctica de pruebas para dar impulso procesal a los mismos. En este sentido, es posible indicar que la dependencia llevo a cabo la realización de aproximadamente 40 pruebas testimoniales, las cuales se suman a varias pruebas documentales requeridas y finalmente recaudadas, además de otras actividades de trámite ejecutadas, necesarias para el impulso procesal. Se considera pertinente hacer especial mención del impulso y trámite de un proceso disciplinario mediante el procedimiento verbal, último que en el segundo semestre de 2014, implicó una inversión de tiempo importante por parte del operador disciplinario, con el objeto de llevar a cabo el mayor número de audiencias concentradas en el menor tiempo, para lograr recaudar las pruebas. Dicho proceso aún no se ha culminado, en tanto se suspendió la actividad probatoria, hasta tanto se resuelvan algunas causales de impedimento declaradas y otras solicitudes de los sujetos procesales.

En afinidad con las actividades de impulso procesal desarrolladas, la oficina de Control Disciplinario Interno, dio culminación a tres procesos disciplinarios, mediante la expedición de autos de terminación y archivo de los mismos.

En este orden de ideas, actualmente cursan 28 procesos disciplinarios, los cuales en su mayoría se encuentran en etapa de indagación preliminar.

En total, reposan en la dependencia 265 quejas o informes disciplinarios y 28 procesos disciplinarios, para un total de 293 actuaciones.

Es de aclarar que en la totalidad de decisiones proferidas, se dieron las garantías legales y constitucionales a los involucrados, especialmente respecto del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Nacional. Aspecto último que es posible corroborar mediante los resultados de la auditoria y revisión de procesos que finalizando el año efectuó la Personería de Medellín.

Otras actividades desarrolladas:

Desempeño en el Comité de Ética, Transparencia y Probidad de Emvarias:

La Dirección Administrativa preside el Comité de Ética, Transparencia y Probidad de la Entidad y la profesional 3 de Control Disciplinario, actúa como Secretaria del mismo. Conforme las funciones que le corresponden en virtud de este reglamento, se efectuaron como actividades habituales en el año 2014, las siguientes:

- Se promovió y llevó a cabo la citación a los miembros del Comité, cuando así fue requerido por quien preside el mismo, participando activamente en las reuniones programadas durante el año para efectos de la consolidación y ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Se proyectó y promovió ante la Gerencia, modificación del reglamento del Comité de Ética, Transparencia y Probidad, lográndose la expedición de la Resolución 045 de diciembre 31 de 2014, “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 012 DEL 15 DE MARZO DE 2011, ESTABLECIÉNDOSE NUEVAS DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y PROBIDAD”. Esto, fundamentalmente para acoger la sugerencia de la Corporación Transparencia por Colombia, en cuanto a que los integrantes del mismo deben actuar bajo criterios y pautas tales como prudencia y oportunidad, entre otros. asimismo, se aprovechó la evaluación de esta norma interna, para materializar algunas sugerencias realizadas por la Dirección de Control Interno y mejorar algunas situaciones detectadas en el funcionamiento del comité.
- Igualmente, se brindó apoyo a la Dirección de Control Interno, para dar respuesta a los requerimientos generados por la Corporación Transparencia por Colombia, para efectos de la auditoria concerniente a la vigencia 2013. Esto es: Se asistió a varias reuniones, se estuvo en contacto permanente con los líderes de proceso para aclarar sus inquietudes respecto de la información que debían suministrar, se consolidó y subió al aplicativo dispuesto por la Corporación toda la información empresarial sobre las prácticas de transparencia, se retroalimentó sobre la información suministrada y las falencias detectadas mediante la preparación de informes y la presentación del tema en Comité de Gerencia, se acompañó en la sustentación del tema ante la Corporación de Transparencia por Colombia.

Es de resaltar que para la vigencia 2014, los resultados emitidos por la Corporación Transparencia por Colombia, sobre la evaluación de la Entidad en las prácticas y discursos de transparencia en la Entidad, fue exitosa, en la medida en que obtuvimos una calificación de 71 puntos sobre 100, con respecto a 53 puntos de calificación obtenidos durante el año 2013.

2. GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN

2.1 Gestión de Planeación Corporativa.

- ▼ **Se participó activamente en la Mesa del PGIRS Local, Comité Temático Interinstitucional:**
Asistencia oportuna a todas las actividades citadas por la mesa y la entrega de la información requerida para el seguimiento que se realiza por la Subsecretaría de Servicios Públicos del Municipio de Medellín a la ejecución de los proyectos incluidos en el PGIRS a cargo del Prestador, de igual manera se realizó el acompañamiento desde este comité en la elaboración de un modelo de inclusión de los recicladores de la ciudad de Medellín, este modelo en la actualidad se encuentra en ajustes.
- ▼ Participación en la mesa Regional del PGIRS Regional, en otras, la problemática relacionada con los rellenos de contingencia y que solución se tiene por parte de los entes territoriales de los Municipios integrantes de la mesa, de igual manera en esta mesa se abordó el tema del modelo de reciclaje para la inclusión de los recicladores en el servicio de aseo de la ciudad de Medellín, la participación de la empresa fue igual al comité local.
- ▼ Participación de la mesa de cambio climático, mesa interinstitucional, en la cual se realizó seguimiento a las actividades de mitigación y adaptación establecidas bajo la metodología del SIGAM.
- ▼ Se realizó seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y se publicaron oportunamente en la página web.
- ▼ Se realizó informe de transparencia con el equipo definido.
- ▼ Se realizó modelaciones de contenedores soterrados en diferentes lugares de la ciudad y su impacto en la operación de recolección de residuos.
- ▼ Se realizó contacto con la empresa MUNCI POWERS con el ánimo de conocer y evaluar la posibilidad de realizar un piloto con el sistema PACK AND GO.
- ▼ Se realizó acompañamiento a EPM en la valoración de tecnologías en el tratamiento y valoración energética de residuos con el fin de ver su potencial en la implementación de la misma en la ciudad.
- ▼ Se realizó acompañamiento a EPM en la firma del convenio de Cooperación tecnológica entre la Embajada de Holanda y EPM.

- ▼ Se trabajó conjuntamente con EPM en el proyecto de Recolección neumática de residuos en el Plan Parcial de Naranjal, con el fin implementar esta tecnología, en esta mesa de trabajo intervienen la EDU, EPM, ENVAC y EMVARIAS, se dejó un Borrador de convenio y en la actualidad se trabaja en su consolidación.
- ▼ Se realizó el informe para exclusión de IVA de los equipos adquiridos bajo la modalidad de RENTING, dicho informe se presentó al ANLA y se viajó en comisión Bogotá para exponer este informe ante este ente.
- ▼ Se realizó participación en EXPORESIDUOS, con presencia del Área de Planeación en el Estand.
- ▼ Se realizaron reuniones con empresas que ofrecen diferentes tecnologías:
 - MACIAS (España) Tratamiento de residuos
 - BARON (Trazabilidad de equipos de aseo, Italiana)
 - TOWER SYSTEM (Monitoreo audiovisual en línea)
 - MUNCI POWERS (Sistemas Pack and Go)
 - UAESP (Unidad ambiental servicios públicos).
 - JC COLOMBIA S.A. (Planta de tratamiento de Residuos)
 - GEESINK NORBA (Holanda) Cajas compactadores y estaciones de Transferencia.
 - CONTENUR (España) Contenedores soterrados.
 - INGENIA (España) Barredoras y estaciones de transferencia.
 - AUSA (España) barredoras.
 - HECTOR ECHAVARRIA (Colombia) Barredoras.
 - PLASTIC OMNIUM (Canastillas, papeleras y contenedores soterrados)
- ▼ Se continuó ajustando el modelo de Estación de Transferencia, evaluando y gestionando diferentes lotes para su implementación.
- ▼ Se realizó acercamientos con la empresa BARON de Italia con el ánimo de conocer sus productos y evaluar la posibilidad de implementación de estos dispositivos en diferentes componentes del servicio de Aseo.
- ▼ Se realizó acercamiento con la Empresa TOWER SYSTEM con el fin de conocer la tecnología de monitoreo audiovisual y los beneficios de implementarse en la flota de EMVARIAS.

- ▼ Se realizó contacto con empresa Coreana (DANA CO), de tratamiento de residuos, tecnología de generación de energía a partir de RSU.
- ▼ Se realizó la caracterización de residuos sólidos que se disponen en el Relleno Sanitario la Pradera, cumpliendo con lo exigido en el RAS 2000, este proceso sirve no solo como cumplimiento a la normatividad sino también como insumo a diferentes proyectos de valorización de residuos que necesitan de esta información técnica.
- ▼ Se continuó dando cumplimiento con el cargue oportuno de la información en el Sistema de Información - SUI requerida por la SUPERSERVICIOS: Seguimiento al cronograma de cargue de acuerdo con las Resoluciones No. SSPD 48765 de 2010 y 8055 de 2013. Participación en el proyecto de simplificación del SUI, en donde las recomendaciones generadas de la revisión, destacaron la imperiosa necesidad de realizar una segunda fase que contemplara la visión del sector de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a través del diligenciamiento del *"Instrumento de Revisión"*, diseñado para conocer la posición del sector frente a la pertinencia de las variables. Los prestadores de servicios públicos contamos con el apoyo de ANDESCO, para el desarrollo del mismo.
- ▼ Desde el subproceso de Desarrollo Organizacional se realizaron actividades de apoyo a los equipos de trabajo responsables de los Procesos, que por su actividad fueron impactados directa o indirectamente por la implementación del ERP, mediante el acompañamiento en homologación de los procesos con los de EPM, acorde con las condiciones del ERP, igualmente se realizaron labores de apoyo en la elaboración de los planes de contingencia para la salida en vivo del sistema de información, en la implementación de los mismos y en la estabilización del sistema, para corregir errores en los procesos y estandarizar la operación. Y una vez salió en vivo, se redefinieron procedimientos y formatos acorde con las necesidades no solo del ERP sino de la adecuación de los diferentes procesos, y la nueva imagen corporativa.
- ▼ Igualmente y con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad, se programó y realizó la auditoría interna, en la que participaron de 10 auditores internos, quienes cumplieron su labor de una manera coordinada, con compromiso y respeto, como se evidencia en la evaluación de auditores, esta auditoría se realizó a los doce procesos y seis subprocesos considerados de gran relevancia para la gestión empresarial; de allí se desprendieron 84 acciones de mejora y 33 acciones correctivas, evidenciando la necesidad de modelar los procesos y procedimientos como una gran mejora al sistema. En la labor de levantamiento de las acciones correctivas y de mejora, se está acompañando a los responsables de proceso, así como en la modelación de los procesos, de lo anterior es muy importante destacar el interés y participación que se evidencia en los equipos de trabajo.
- ▼ En el segundo semestre y de acuerdo con lo definido en el Sistema de Gestión de Calidad, se contrató la Auditoría externa de seguimiento, bajo las normas ISO 9000 y NTCGP 1000; ejecutándose en la primera semana de noviembre, por un valor de \$16.205.200; el informe final destacó grandes fortalezas que tiene la empresa, "la excelente aceptación y visualización del servicio percibido por la comunidad hacia la empresa; la reestructuración organizacional que se está realizando a partir de la entrada al grupo EPM, que permitirá la focalización de los

procesos en el CORE del negocio; los proyectos de largo plazo que tiene la empresa, en beneficio de la comunidad; el compromiso demostrado con el mejoramiento, por parte del personal de la empresa; la calificación obtenida por el FIS, por el buen manejo financiero dado a la compañía; el nuevo CALL CENTER como herramienta de comunicación con la comunidad e insumo para el mejoramiento de los procesos; el inicio del proyecto de arrendamiento operativo; el paisajismo y tratamiento dado al relleno sanitario; la utilización del software utilizado en el proceso operativo y en la interventoría; las campañas de sensibilización y comunicación emprendidas para el proceso de transformación que se vienen implementando en la organización” condiciones que planteadas por una empresa externa que realiza una auditoría de calidad, hacen que sean más exigentes para la Empresa, considerando que se debe continuar e identificar nuevas fortalezas, y la otra parte del informe reportó dos no conformidades, relacionadas con el tiempo de respuesta en la atención a las PQRS y con la investigación de las causas de las mismas, acciones correctivas para las cuales se hizo acompañamiento a los responsables para su definición y se presentaron ante el Ente certificador para su aprobación. Posteriormente se verificaron las evidencias en la implementación de las acciones, enviándolas al Ente certificador para la actualización de los certificados.

- ▼ Para dar cumplimiento al Decreto 943 de 2014, se emprendieron acciones que permitieran consolidar el Método Estándar de Control Interno “MECI” como una herramienta de control que facilite la implementación y fortalecimiento de sus Sistemas de Control Interno, asegurando el cumplimiento de sus objetivos. Para ello se realizó un diagnóstico bajo las directrices del Grupo EPM, mediante reuniones con líderes y responsables de proceso, para la realización de una encuesta que abarca todos los elementos que tiene la nueva versión del MECI, (Documentación de procesos, Indicadores, Normatividad, Riesgos, y Planes de Mejoramiento y Riesgos), de esta forma se identificó la realidad actual y las recogieron las evidencias necesarias para definir un diagnóstico real. Este diagnóstico arrojó un resultado bastante favorable con respecto a las empresas del grupo, dejando como única acción de mejora la definición de un indicador de gestión de talento humano, que evidencie de una mejor manera la gestión.
- ▼ Se recibieron las capacitaciones y orientaciones desde el Grupo Empresarial EPM de la Metodología GRI G4 para adelantar la elaboración de los informes de SOSTENIBILIDAD de Grupo EPM y el Institucional del año 2014 y subsiguientes.
- ▼ Se Recibió la capacitación para implementar el aplicativo IDSOS para el diligenciamiento, gestión, evaluación, seguimiento y control de los indicadores ambientales de EMVARIAS S.A. E.S.P que trae consigo la Metodología GRI G4.

2.2 Gestión Subproceso de Informática y Telecomunicaciones

✓ Salida en vivo del ERP ONEWORD

La Implementación, configuración y salida en vivo del ERP.ONEWORD finalizó en el primer trimestre de 2014; actividades que se llevaron a cabo fueron los siguientes contratos:

- Acompañamiento de líderes funcionales de EPM en los módulos de gestión humana, costos, contabilidad, activos fijos, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, presupuesto y mantenimiento para estabilización del sistema y transferencia de conocimiento
- Implantación del sistema de conciliación bancaria (XRT)
- Capacitación a usuarios finales de EMVARIAS en los diferentes perfiles
- Instalación de cliente CITRIX para todos los usuarios

Lo anterior, se realizó mediante la prestación de servicios de aseguramiento de la calidad y asesoría especializada en la implantación del sistema ERP de EPM ONEWORD 8.0 y sistemas conexos por parte de EPM, período Septiembre 2013-Febrero 2014. El contrato se realizó por valor de \$982.489.749, el valor total ejecutado asciende a la suma de CUATROCIENTOS OCHENTA MILLONES QUINIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS DOS PESOS M/L (\$480.511.602.00). Los cuales ya fueron cancelados en su totalidad.

✓ Por parte del proveedor AMAZING se realizó la etapa de Salida en Vivo para la replicación en Empresas Varias de Medellín E.S.P. del Sistema de Información ERP JD Edwards ONE WORLD 8.0 que tiene actualmente EPM, esta etapa se resume en las siguientes actividades

- Acompañamiento de líderes funcionales de AMAZING en los diferentes módulos para transferencia de conocimiento, estabilización de la plataforma.

El valor total del contrato de AMAZING fue por \$1.856'000.000.00, discriminados así: \$1.554'406.159.00 por el concepto de implantación y \$301'593.841.00 por el concepto de la asistencia técnica y funcional.

Se canceló el 50% final del valor correspondiente a la etapa: (20%) piloto, (20%) preparación salida en vivo, y (10%) de salida en vivo del ERP definidos en el contrato, equivalentes a \$777'203.079.00, quedando a paz si salvo en las actividades objeto de este contrato.

Se realiza prórroga del contrato de AMAZING hasta septiembre del 2014 correspondiente a la asistencia técnica y funcional por valor de \$301.554.406.159.00.

✓ Acta No 6 – Contrato 185 de 2013 correspondiente a la prestación del servicio de post implementación del ERP por parte de EPM en las actividades soporte funcional del ERP, atención mesa de ayuda y servicio de XRT.

- ▼ Acta No 7 – Contrato 186 de 2013 correspondiente a la prestación del servicio de administración de la infraestructura tecnológica por parte de EPM en la actividad de Administración y almacenamiento de Servicio de cuentas de correo
- ▼ Adición al contrato de licencias JD Edwards SOLUTION NAME USER (BUNDLE) licencia de Oracle para utilización de usuarios del ERP-ONE WORLD y soporte por el primer año, por valor de \$ 160.000.000
- ▼ Adición al contrato de licencias de Citrix para comunicación del EMVARIAS–EPM con el software ERP JD Edwards ONE WORLD 8.0. Por valor de \$ 22.000.000.
- ▼ Se integra la administración de las cuentas de correo corporativo de EMVARIAS a EPM.
- ▼ Con la Dirección técnica se revisó el proceso completo del módulo de mantenimiento del ERP-ONEWORLD, con el fin de optimizar y reducir tiempo en las transacciones que se generan; en los pasos de NO-GO, recepción de vehículos, generación de OT, revisar Garantías, generación de la OW y generar facturación de contratistas, las actividades realizadas se resumen a continuación

Generación OW	Pasos	Mejora
Implementación de Base de Datos Suplementaria	1. Cotización de Contratista	Nuevo Diseño de formato
	2. Revisa en Interventoría	Agilidad en la revisión de información más confiable
	3. Se crea archivo plano en interventoría a partir de cotizaciones, con varias OT para una OW por contratista	No se ingresa en OW cada componente, no se genera una OW para cada OT
	4. Se carga Archivo plano a base de datos Suplementaria	Tiempo de digitación, unificación de información
	5. Se genera OW detallando solo repuestos y mano de Obra	No hay detalle de la información que demora el proceso en cuentas por pagar, disminuye OW, disminuye facturación

Facturación	Pasos	Mejora
Agilizar proceso de Facturación	1. Contratista factura	Disminuye documento de facturación por unificación de varias OT en una OW y detalle de OW.
	2. Revisa Interventoría	Agilidad en el proceso, menos facturas
	3. Recepción	
	4. Radica	
	5. Contabiliza factura	
	6. Paga	

- ▼ La revisión del proceso de OW-ERP mantenimiento dio como resultado la optimización de tareas lo que permitió incrementar la facturación de contratistas en el mes de Julio y Agosto de 2014
- ▼ Con la Subdirección de Mercadeo, se estabilizó la información de datos de ruta hospitalaria, de información de cajas levantadas en el SCI (Sistema Comercial Integrado), se activó el aplicativo de ruta hospitalaria en la página Web, se realizó la consulta de cajas levantadas en la página Web.
- ▼ Se realizó el proceso de acompañamiento a las actividades de RENTING en cuanto a integración de sistemas de información y monitoreo de GPS.
- ▼ Se comenzó el proceso de liquidación de contratos.
- ▼ Soporte sistema de información “Procesos Jurídicos”, Fondos Convencionales, Facturación Desvinculados y Siam 5
- ▼ Cambio del direccionamiento IP de TI EMVARIAS S.A.E.S.P., se unen las redes EMVARIAS y EPM, con el objetivo de integrar servicios y procesos del Grupo EPM.
- ▼ Se integra el dominio de autenticación de usuarios con el grupo EPM, lo que permite ingresar dentro de la red corporativa del grupo.
- ▼ Rediseño e implementación del Sistema de Reclamos del Aseo “LINEA AMIGA” bajo ORACLE FUSIÓN MIDDLEWARE, lo cual permite que la aplicación sea utilizada por EMTELCO empresa prestadora del servicio del CALL CENTER a partir de noviembre de 2014.
- ▼ Participación en la configuración de la Encuesta Calidad de Vida del Grupo EPM
- ▼ Traslado de los servicios OW-ERP, Administración de Correo e Internet de los usuarios de TI de EMVARIAS S.A. E.S.P. por el Canal LAN TO LAN con EPM.

- ▼ Contrato con la empresa COMPUREDES de Extensión de garantías de la infraestructura de servidores hasta el 30 de Abril de 2015 y de soporte del sistema virtual VMWARE hasta el 30 de Noviembre de 2015
- ▼ Participación en el proyecto de Centro de servicios compartidos de Cuentas por Pagar con el Grupo EPM.
- ▼ Contrato, Configuración y puesta en marcha del aplicativo IDSOS, donde se resume toda LA INFORMACIÓN DE INDICADORES AMBIENTALES DEL GRUPO EPM.
- ▼ Acompañamiento en el análisis y diseño de la solución de portal WEB para EMVARIAS S.A. E.A.P.

2.3 Gestión de Regulación y PQR

GENERALIDADES

La subdirección de Regulación y PQR (peticiones, quejas y recursos), adscrita a la Dirección de Planeación, lidera y realiza las actividades de regulación, trámite de reclamaciones, atención de PQRS y facturación del servicio.

Regulación: Aplicación de la regulación vigente en aras de lograr la optimización de los ingresos, mediante la armonización de las relaciones de la Empresa con los entes regulatorios, de vigilancia y control a nivel nacional y municipal.

Facturación: La facturación del servicio de aseo se realiza en dos vías, i) facturación conjunta a través del convenio interadministrativo con EPM, donde se cobra el 99% de los ingresos de la Empresa, el 1% restante de los ingresos se factura directamente por la Empresa.

Catastro de Suscriptores: Corresponde a la actualización permanente del censo de suscriptores de aseo en la ciudad y que son objeto de facturación, a través de la realización de aforos y demás novedades de cambio de destinación y o estratificación.

PQR: En cumplimiento de las disposiciones del Artículo 153, de la Ley 142 de 1994, la Empresa dispone para la atención de las peticiones quejas y recursos que presenten los usuarios, una oficina de reclamaciones; así como de una línea telefónica gratuita “*Línea Amiga del Aseo*”.

El propósito del presente informe es mostrar las acciones realizadas durante la vigencia 2014 comparativamente con vigencias anteriores.

1. REGULACIÓN

Durante el periodo analizado, la Empresa ha realizado análisis de los impactos por la entrada en vigencia del Decreto 2981 de 2013, asimismo ha presentado observaciones a los proyectos de resoluciones por los cuales se reglamentará dicho Decreto.

Otras actividades:

▼ Auto No. 275 de 2011 de la Corte Constitucional en relación con las Acciones Afirmativas para la inclusión de los recicladores en el servicio de aseo; es este punto se viene trabajando conjuntamente el modelo de Medellín con el Concejo de la ciudad y el Administración municipal.

▼ Análisis de impactos del proyecto de regulación tarifaria del servicio de aseo Resolución CRA 643 de julio de 2013 y 690 de 2014.

Sobre este punto se informa que las acciones realizadas a nivel Gremial, lograron que el Gobierno nacional en cabeza del ministerio de Ambiente, decidiera revisar de forma integral el modelo regulatorio propuesto, e iniciar nuevamente un nuevo proceso de participación ciudadana. (Información Cámara de Aseo del 3 de septiembre 2014).

▼ Proyecto de reglamentación del Artículo 251 del Plan Nacional de Desarrollo. El tema de incentivos fue reglamentado mediante Decreto 092 de 2013, el área de regulación realiza la interventoría para garantizar la transferencia de estos recursos a los municipios aledaños al relleno Sanitario la Pradera.

▼ A través de ANDESCO la Empresa participará de los Estudios sectoriales del nuevo Plan Nacional de Desarrollo, nuevo marco tarifario y Demanda sobre devoluciones de cobros no autorizados.

▼ En materia de vigilancia y control, se ha dado respuesta satisfactoria y oportuna a los informes de control tarifario requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario. Asimismo se ha gestionado informes especiales requeridos por esta entidad, en desarrollo de las vistas de inspecciones realizadas en enero, agosto y diciembre de 2014.

▼ Con la oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía de Medellín, se ha revisado el avance del PGRIS y se estudia la posibilidad de incluir otros programas dentro del mismo. Adicionalmente se viene trabajando sobre la necesidad de actualizar el mismo, de acuerdo con los nuevos requerimientos del Decreto 2981/2013 la Resolución 0754 de 2014.

▼ A través de la Secretaría de servicios Públicos, y con recursos del FSRI, se garantiza el otorgamiento de subsidios a los suscriptores de estratos 1, 2 y 3.

▼ En la vigencia 2013 entre EPM y EMVARIAS, se tramitó ante la CRA regulación especial para acceder al servicio de acueducto, alcantarillado y aseo bajo la modalidad Prepago. Actualmente se trabaja conjuntamente para iniciar la facturación bajo esta modalidad, donde se estima facturar el servicio a 10.000 suscriptores que hoy están desconectados.

Municipio	Total incentivos 2014	%
Barbosa	\$1.045.752.372,66	30,89%
Don Matías	\$1.323.478.385,11	39,09%
Santo Domingo	\$1.016.306.114,07	30,02%
Total	\$3.385.536.871,84	100%

2. FACTURACIÓN Y CASTASTRO DE SUSCRIPTORES

2.1 SERVICIO ORDINARIO

A partir de febrero de 2014, EMVARIAS factura tanto el servicio ordinario de aseo como los servicios especiales a través de facturación, conjunta con EPM, con esta medida se garantiza mejorar el recaudo de los servicios especiales y se evita multiplicidad de facturas a los usuarios.

El 18 de diciembre de 2014, se suscribió el acta de transacción CT -2013-002297 A-108, con EPM, con esta Acta, se amplía el alcance de la facturación y recaudos y se hará además gestión de la cartera de EMVARIAS.

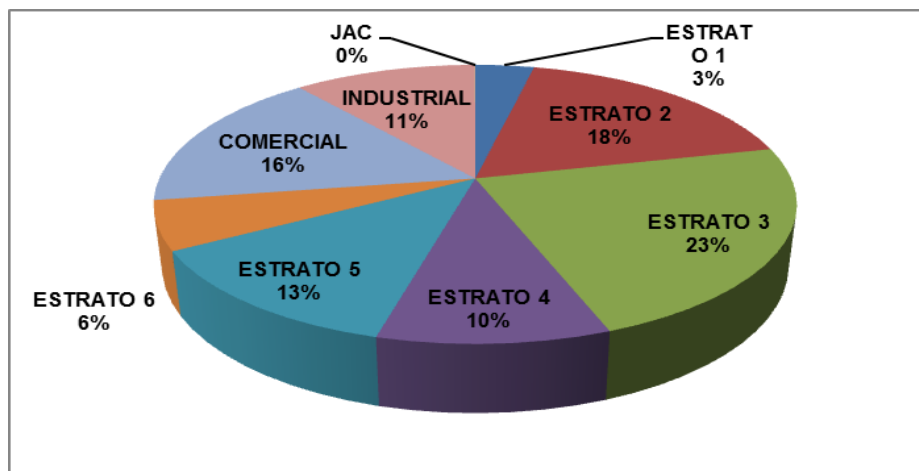
El costo del servicio rebaja de 641\$/factura a 556\$/factura.

Ingresos por facturación 2014:

Servicio Ordinario de Aseo

En 2014 EMVARIAS facturó por servicio ordinario de aseo \$127.549 millones, 8.59% más que en 2013.

El sector residencial, representa el 70% de la facturación, el sector no residencial el 27%, el valor restante, 3% son aportes del FSRI del municipio de Medellín.



COMPARATIVO FACTURACION A DICIEMBRE				
	2.014	2.013	VARIACION \$	VARIACION %
ESTRATO 1	\$ 4.325.551.199	\$ 4.008.163.410	\$ 317.387.789	7,92%
ESTRATO 2	\$ 21.667.994.338	\$ 20.154.945.218	\$ 1.513.049.120	7,51%
<u>ESTRATO 3</u>	\$ 28.283.195.948	\$ 25.923.269.376	\$ 2.359.926.572	9,10%
<u>ESTRATO 4</u>	\$ 12.101.739.847	\$ 11.159.703.253	\$ 942.036.594	8,44%
ESTRATO 5	\$ 15.705.445.222	\$ 14.331.069.453	\$ 1.374.375.769	9,59%
ESTRATO 6	\$ 6.965.696.299	\$ 6.434.391.881	\$ 531.304.418	8,26%
COMERCIAL	\$ 20.316.130.931	\$ 18.660.845.828	\$ 1.655.285.103	8,87%
INDUSTRIAL	\$ 13.732.503.174	\$ 12.421.515.194	\$ 1.310.987.980	10,55%
JAC	\$ 19.911.790	\$ 18.725.219	\$ 1.186.571	6,34%
FSRI	\$ 4.430.566.257	\$ 4.349.039.973	\$ 81.526.284	1,87%
INGRESO EVM	\$ 127.548.735.005	\$ 117.461.668.805	\$ 10.087.066.200	8,59%

El incremento de la facturación del servicio ordinario se debe dos factores básicos, i) el incremento en las tarifas finales aplicas al usuario en el 3.02% y por otro lado incremento de los residuos recolectados y transportados por la Empresa en el 3,91%.

Tarifas aplicadas:

En promedio estrato 4 la tarifa del servicio ordinario creció en 3.02% que equivaless a 403\$ por suscriptor.

TARIFAS APLICADAS POR SUSCRIPTOR				
DETALLE	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2013	VARIACION	VARIACION %
ESTRATO 1	\$ 6.006	\$ 5.828	\$ 178	3,05%
ESTRATO 2	\$ 8.008	\$ 7.771	\$ 237	3,05%
<u>ESTRATO 3</u>	\$ 11.344	\$ 11.009	\$ 335	3,04%
<u>ESTRATO 4</u>	\$ 13.760	\$ 13.357	\$ 403	3,02%
ESTRATO 5	\$ 26.833	\$ 26.056	\$ 777	2,98%
ESTRATO 6	\$ 36.448	\$ 35.442	\$ 1.006	2,84%
COMERCIAL	\$ 46.923	\$ 45.731	\$ 1.192	2,61%
INDUSTRIAL	\$ 46.306	\$ 44.842	\$ 1.465	3,27%

El incremento total en las tarifas del 3.02%, es inferior a la inflación registrada para la vigencia 2014 del 3.66%. Esta situación se explica porque las tarifas se ajustan por cada componente cuando cada uno de ellos, registre un incremento mínimo del 3% según lo establece el Artículo 125 de la Ley 142 de 2004: “Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.”

Por esta reglamentación los ingresos del servicio de aseo crecerán generalmente por debajo de la inflación.

Ajustes tarifarios por componente en 2014:

COMPONENTE	% INCREMENTO	MES DE AJUSTE	% DE LA TARIFA
Barrido y Limpieza	4,50%	ENERO	28%
Costo de Comercialización del servicio	3,03%	NOVIEMBRE	14%
Recolección y transporte y tramo excedente	3,26%	FEBRERO	44%
Disposición final	3,10%	ENERO	14%
Incentivo disposición final	4,50%	ENERO	

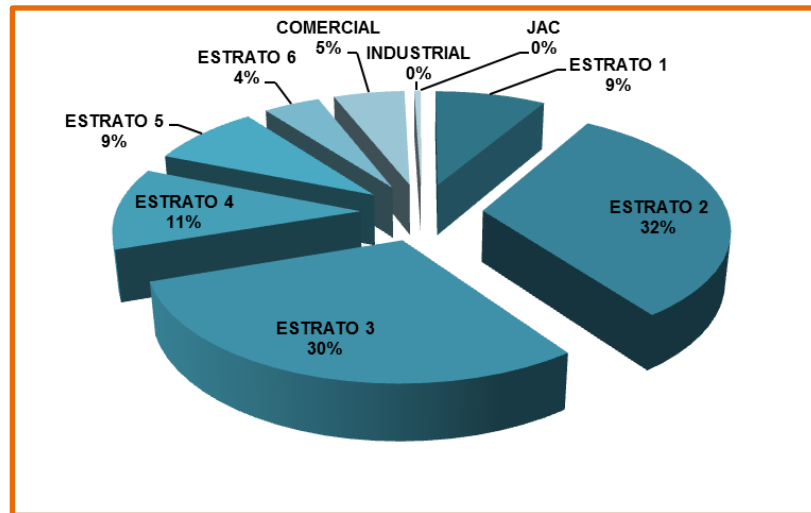
Suscriptores Servicio Ordinario:

Entre 2013 y 2014, los usuarios incrementó en el 3.4%. La disminución del 4.32% de los usuarios industriales o grandes generadores, se debe a la recategorización de estos usuarios a pequeños generadores. En este periodo no se ha desvinculado ningún usuario atendido por EMVARIAS.

COMPARATIVO USUARIOS FACTURADOS 2013-2014				
	2.014	2.013	VARIACION	VARIACION %
ESTRATO 1	62.435	59.437	2.998	5,04%
ESTRATO 2	230.663	226.313	4.350	1,92%
ESTRATO 3	217.604	208.659	8.945	4,29%
ESTRATO 4	82.770	80.045	2.725	3,40%
ESTRATO 5	62.606	59.909	2.697	4,50%
ESTRATO 6	31.921	30.537	1.384	4,53%
COMERCIAL	40.081	38.981	1.100	2,82%
INDUSTRIAL	3.608	3.771	-163	-4,32%
JAC	125	122	3	2,46%
TOTAL USUARIOS	731.813	707.774	24.039	3,40%

- El 62% de los suscriptores del servicio corresponden a estratos 2 y 3.
- Al sector residencial pertenece el 94% (687.999) de los suscriptores y el 6% al sector no residencial.

- Del total de suscriptores en 2014 (731.813) el 70%, (510.7029) pertenecen a estratos 1, 2 y 3 y fueron objeto de otorgamiento de subsidios por \$ 24.442 millones. Estos recursos fueron cubiertos con aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y del sector no residencial por \$ 19.965 millones y \$4.477 millones con aportes del FSRI del municipio de Medellín.



Residuos Transportados EMVARIAS:

- En 2014 EMVARIAS recolectó 23.325 toneladas más que en 2013, para un incremento de 4.49%.
- En promedio se recolectan 1.638 Ton/día.

TONELADAS RECOLECTADAS EVM				
	2.014	2.013	VARIACION	VARIACION %
ENERO	51.095	47.052	4.043	8,59%
FEBRERO	43.981	41.399	2.582	6,24%
MARZO	46.132	44.188	1.944	4,40%
ABRIL	46.720	45.719	1.000	2,19%
MAYO	51.833	49.620	2.213	4,46%
JUNIO	46.548	45.557	992	2,18%
JULIO	50.106	48.100	2.006	4,17%
AGOSTO	47.862	48.355	-493	-1,02%
SEPTIEMBRE	48.621	45.927	2.694	5,87%
OCTUBRE	51.463	49.124	2.339	4,76%
NOVIEMBRE	49.494	48.702	792	1,63%
DICIEMBRE	55.740	50.537	5.203	10,30%
TOTAL	589.595	564.280	25.315	4,49%

Ton. promedio mes	Ton. promedio día
49.132,9	1.637,8

Distribución de toneladas recolectadas:

DETALLE	TON. AÑO 2014	% DE PARTICIPACIÓN
En vehículos de Emvarias y dispuestas en Pradera	544.272,82	92%
En volquetas Particulares y dispuestas en Pradera	11.164,70	2%
En vehículos de Emvarias y dispuestas en Guacal	14.223,93	2%
Llevadas por Emvarias a la Estación de transferencia y dispuestas en Pradera	19.933,13	3%
TOTAL TONELADAS 2014	589.594,58	100%

En los últimos 8 años EMVARIAS ha recolectado el 14% más de residuos, es decir 70.037 toneladas, más que 2007.



Residuos depositados en Pradera:

- Los residuos que ingresaron a Pradera en 2014 (796.488/Ton) incrementaron en el 13.06%, respecto a 2013, de los cuales el 4,49% incrementaron en Medellín y el 8,57 % restante en otros municipios principalmente de la Estación de Transferencia de Sabaneta, Los meses con más crecimiento fueron agosto y diciembre de 2014.
- Diciembre y octubre fueron los meses con mayor disposición de residuos.

TONELADAS INGRESARON RELLENO				
	2.014	2.013	VARIACION	VARIACION %
ENERO	65.941	59.454	6.487	10,91%
FEBRERO	55.317	50.452	4.865	9,64%
MARZO	58.402	54.521	3.881	7,12%
ABRIL	62.157	55.188	6.968	12,63%
MAYO	66.684	58.967	7.718	13,09%
JUNIO	64.498	55.567	8.931	16,07%
JULIO	66.107	59.109	6.998	11,84%
AGOSTO	68.716	54.450	14.266	26,20%
SEPTIEMBRE	70.152	58.902	11.251	19,10%
OCTUBRE	72.058	63.881	8.177	12,80%
NOVIEMBRE	68.525	65.660	2.866	4,36%
DICIEMBRE	77.929	68.359	9.571	14,00%
TOTAL	796.488	704.509	91.978	13,06%

- En los últimos 8 años a Pradera ingresaron 14% más de residuos, es decir 70.037 toneladas, más que 2007.
- De los últimos 8 años el 2014 fue el año que presentó un mayor incremento de toneladas.

ESTADÍSTICAS DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS EN PRADERA 2007-2014								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Enero	61.691,6	59.741,1	50.570,2	51.159,6	54.923,8	55.547,66	59.454,03	65.941,17
Febrero	53.534,6	52.492,9	41.821,9	47.130,7	50.990,7	48.851,20	50.451,75	55.317,07
Marzo	59.339,6	53.555,7	46.320,5	50.485,2	56.127,3	53.235,70	54.521,38	58.402,95
Abril	54.000,7	55.204,2	46.277,6	47.871,1	55.890,9	54.470,09	55.188,48	62.156,92
Mayo	61.547,5	57.558,0	51.602,2	51.821,8	50.983,7	61.335,82	58.966,61	66.684,44
Junio	54.991,3	53.888,0	48.603,6	51.277,7	52.077,1	55.818,13	55.567,12	64.497,73
Julio	53.869,6	57.076,1	50.474,6	53.848,1	50.412,0	54.493,26	59.108,75	66.107,19
Agosto	56.331,4	54.652,4	49.575,2	53.240,8	52.995,9	56.863,62	54.449,67	68.716,01
Septiembre	53.008,2	56.128,1	48.472,7	53.000,0	49.999,3	52.030,33	58.901,53	70.152,14
Octubre	58.823,2	56.691,1	48.682,1	52.796,7	55.767,5	57.589,40	63.881,42	72.058,04
Noviembre	58.909,2	49.024,7	50.298,5	59.124,8	54.611,1	58.241,86	65.659,76	68.525,49
Diciembre	59.932,7	58.020,7	58.474,9	69.025,9	62.964,2	61.894,33	68.358,93	77.929,48
TOTAL	685.979,5	664.032,9	591.173,9	640.782,4	647.743,5	670.371,4	704.509,4	796.488,63
Variación ton		-21.946,58	-72.859,05	49.608,51	6.961,08	22.627,93	34.138,03	91.979,20
		-3,199%	-10,972%	8,392%	1,086%	3,493%	5,092%	13,056%

2.2 Facturación conjunta de Servicios especiales:

Facturación conjunta de Servicios especiales representa el 8% del total facturado, donde los principales servicios son: i) Disposición final, ii) Ruta hospitalaria y iii) Grandes generadores ubicados en municipios del área Metropolitana.

• Disposición final de Residuos en Pradera:

En 2014 se facturaron \$7.782 millones por este servicio, con un incremento del 66% en relación con 2013.

El incremento en la facturación de este servicio, obedece básicamente al ingreso adicional de residuos provenientes de la Estación de Transferencia de Sabaneta.

En total a Pradera ingresaron 796.488 toneladas en 2014, de las cuales el 31% (244.509 ton) fueron dispuestas por particulares y otras Empresas prestadoras en municipios del Área Metropolitana y oriente cercano.

DISPOSICIÓN	2014			2013		VARIACION	
	VALOR ACTUAL	TON	No. Clientes	VALOR ACTUAL	TON	VALOR	TON
enero	\$ 815.467.706	26.067	33	\$ 416.190.671	14.545	\$ 399.277.035	11.522
febrero	\$ 480.977.230	15.410	31	\$ 301.308.379	10.592	\$ 179.668.851	4.818
marzo	\$ 642.823.322	17.332	32	\$ 337.975.861	11.869	\$ 304.847.461	5.463
abril	\$ 677.650.692	21.305	34	\$ 315.015.747	11.975	\$ 362.634.945	9.330
mayo	\$ 517.976.765	16.011	35	\$ 188.557.055	6.560	\$ 329.419.710	9.451
junio	\$ 607.923.492	18.971	35	\$ 388.796.314	12.103	\$ 219.127.178	6.868
julio	\$ 543.024.496	18.602	36	\$ 373.216.908	11.953	\$ 169.807.588	6.649
agosto	\$ 696.674.720	22.029	38	\$ 363.302.002	11.600	\$ 333.372.718	10.429
septiembre	\$ 717.606.044	22.961	38	\$ 447.387.747	14.306	\$ 270.218.297	8.655
octubre	\$ 690.079.329	21.821	39	\$ 449.628.158	13410	\$ 240.451.171	8.411
noviembre	\$ 641.287.007	20.278	41	\$ 610.486.349	19510	\$ 30.800.658	768
diciembre	\$ 750.222.170	23.722	41	\$ 503.981.553	16105	\$ 246.240.617	7.617
	\$ 7.781.712.973	244.509,32		\$ 4.695.846.744	154.528,00	\$ 3.085.866.229	89.981,32

La tarifa de este servicio especial es de \$31.625/ton a diciembre de 2014. En relación con el año anterior incrementó en el 1.48%.

2.014	2.013	VARIACION	VARIACION %
\$31.625	\$31.165	\$460	1,48%

- **Servicio especial Grandes Generadores:**

La facturación a usuarios grandes generadores ubicados en otros municipios diferentes a Medellín donde EMVARIAS atiende el servicio de recolección, transporte y disposición final incrementó en el 29%. En total se facturó \$2.886 millones a un promedio de 81 clientes.

El mes de mayo presenta una diferencia significativa por la alta generación de residuos de estos clientes: PLASTIQUIMICA, AUTOTÉCNICA, ubicados en el municipio de Itagüí.

GRANDES GENERADORES	2014			2013		VARIACION	
	VALOR ACTUAL	M3	No. Clientes	VALOR ACTUAL	M3	VALOR ACTUAL	KILOS
enero	\$ 323.410.351	8.019	77	\$ 165.439.758	4.215	\$ 157.970.593	3.804
febrero	\$ 229.918.677	5.603	76	\$ 154.658.429	3.946	\$ 75.260.248	1.657
marzo	\$ 199.003.202	4.750	76	\$ 159.551.291	4.074	\$ 39.451.911	676
abril	\$ 213.588.949	5.064	77	\$ 180.146.034	4.610	\$ 33.442.915	454
mayo	\$ 234.614.523	5.597	78	\$ 134.714.892	3.362	\$ 99.899.631	2.235
junio	\$ 244.242.212	5.751	78	\$ 196.065.610	4.903	\$ 48.176.602	848
julio	\$ 232.300.597	5.356	81	\$ 226.086.055	5.601	\$ 6.214.542	(245)
agosto	\$ 255.672.163	5.874	82	\$ 244.405.512	6.042	\$ 11.266.651	(169)
septiembre	\$ 244.254.496	5.551	82	\$ 187.994.884	4.795	\$ 56.259.612	756
octubre	\$ 230.850.329	5.388	82	\$ 189.060.614	4.839	\$ 41.789.715	549
noviembre	\$ 239.841.056	5.592	83	\$ 212.192.947	5.377	\$ 27.648.109	215
diciembre	\$ 238.395.128	5.513	97	\$ 181.852.236	4.605	\$ 56.542.892	908
	\$ 2.886.091.683	68.057		\$ 2.232.168.262	56.368	\$ 653.923.421	11.689

• Servicio especial Ruta Hospitalaria:

En promedio se atendieron 350 clientes, con una facturación total de \$1.082 millones en 2014, para un incremento en facturación del 14%, la cantidad de residuos recolectado, disminuyó en 2%, residuos que eran provenientes de las diferentes sedes de METROSALUD principalmente.

RUTA HOSPITALARIA	2014			2013		VARIACION	
	VALOR ACTUAL	KILOS	No. Clientes	VALOR ACTUAL	KILOS	VALOR ACTUAL	KILOS
enero	\$ 175.417.762	75.011	336	\$ 63.424.629	30.026	\$ 111.993.133	44.985
febrero	\$ 88.260.519	46.788	325	\$ 61.699.717	35.076	\$ 26.560.802	11.712
marzo	\$ 100.236.255	52.867	346	\$ 72.706.545	31.756	\$ 27.529.710	21.112
abril	\$ 71.772.099	35.616	349	\$ 64.893.603	20.800	\$ 6.878.496	14.816
mayo	\$ 83.323.587	41.301	349	\$ 44.628.767	48.651	\$ 38.694.820	(7.350)
junio	\$ 69.445.553	32.986	349	\$ 86.914.089	55.157	\$ (17.468.536)	(22.171)
julio	\$ 78.551.667	37.445	350	\$ 94.399.428	52.711	\$ (15.847.761)	(15.266)
agosto	\$ 75.467.830	35.704	350	\$ 90.096.160	54.958	\$ (14.628.330)	(19.254)
septiembre	\$ 80.176.752	38.152	350	\$ 94.551.006	48.824	\$ (14.374.254)	(10.672)
octubre	\$ 84.080.299	40.631	356	\$ 84.702.237	48.824	\$ (621.938)	(8.194)
noviembre	\$ 84.293.737	40.512	363	\$ 97.593.854	54.658	\$ (13.300.117)	(14.146)
diciembre	\$ 90.922.986	42.934	365	\$ 89.667.300	50.578	\$ 1.255.686	(7.644)
TOTAL	\$ 1.081.949.046	519.947		\$ 945.277.335	532.018	\$ 136.671.711	(12.071)

2.3 Actualización de Aforos

Mediante Convenio interadministrativo 166/2013 celebrado con el ITM, la Empresa tiene estimado realizar 30.000 vistas de aforo, las con las cuales se pretende visitar 2.803 clientes, entre el diciembre de 2013 y mayo de 2015 por \$389 millones

A diciembre de 2014, se ha ejecutado el 70% de este convenio para un total de 20.863 visitas realizadas y atención a 1.962 clientes.

3. PQR (Peticiónes, Quejas y Recursos)

3.1. Línea Amiga del Aseo

Entre el 1 de enero y el 14 de noviembre de 2014, para la atención de quejas, solicitudes, orientación, relacionados con la prestación del servicio de aseo, se disponía de una línea gratuita

018000410400 “Línea Amiga del Aseo”, con dos extensiones telefónicas, además de estas se contaba con una extensión adicional a la cual entran llamadas a través del conmutador.

Estas tres líneas telefónicas eran atendidas por dos personas, en horario de 7 a m - 7 pm de lunes a viernes y sábado de 7 am - 12 pm.

Para mejorar nuestros niveles de atención con la aplicación de herramientas tecnológicas apropiadas, a partir del 15 de noviembre de 2014, inicio la operación del CONTAC CENTER, el cual se contrató con la firma EMTELCO.

Desde esta fecha entonces los habitantes de la ciudad pueden comunicarse con EMVARIAS a través de estos números: Continúa la línea 018000410400, puede comunicarse al conmutador de la Empresa 470 50 00 y se adquirió una línea comercial de dedicación exclusiva a la atención de PQRs. Los horarios continúan igual.

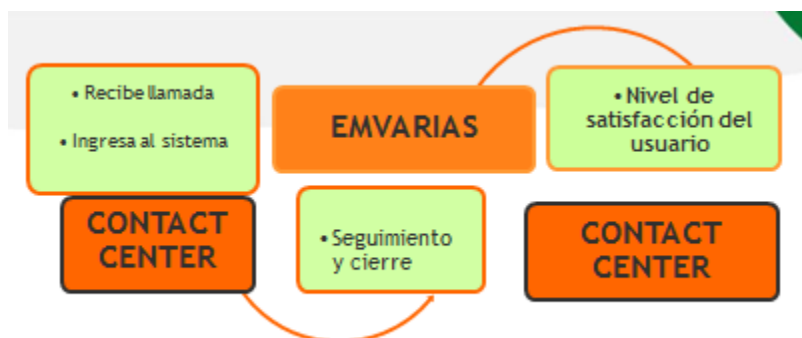
Para soportar estos trámites nuestros ingenieros desarrollaron una aplicación exclusiva de EMVARIAS denominada “Línea Amiga”, la cual soporta de manera muy satisfactoria este proceso.

Con la implementación de esta modalidad de atención la Empresa pretende:

- Ampliación de los canales de atención.
- Facilitar un mejor conocimiento de nuestros clientes.
- Permite la medición del nivel de satisfacción del cliente.
- Atención personalizada e inmediata.
- Reporte de estadísticas y comportamientos de las PQRs. En tiempo real.

El proceso de atención es el siguiente:

- Ingresa llamada.
- El operador del CONTAC CENTER la recibe y registra la llamada en el módulo “Línea amiga”.
- Las áreas de Operaciones, Mercadeo y Regulación monitorean permanentemente las PQRs, registrando el mismo módulo “Línea amiga”, el seguimiento y/o solución de las mismas.
- Una vez se haya dado respuesta y la PQRs, se encuentre en un estado de “cierre”, el operador del CONTAC CENTER realiza una llamada al cliente con el fin de que este califique el servicio prestado en aspectos de calidad y oportunidad.



Estadísticas de trámites:

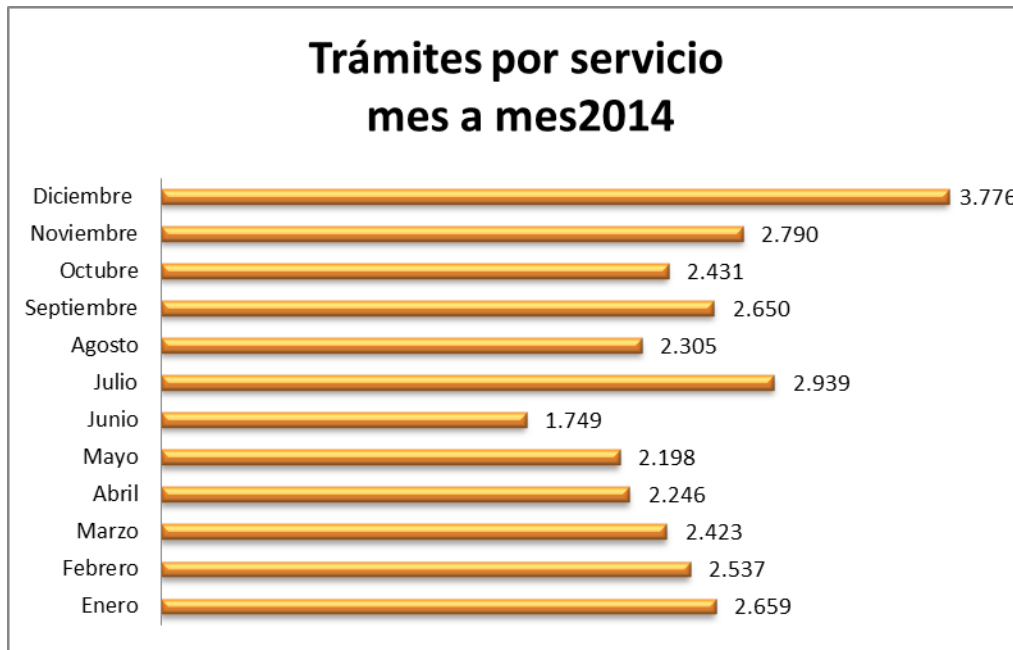
Durante la vigencia 2014 se registraron 30.703 trámites relacionados con la prestación del servicio, para una disminución del 16% en relación con el año anterior, donde se registraron 36.750, la disminución fue principalmente por conceptos de quejas, orientaciones del servicio.

VIGENCIA	AGRADECIMIE.	DENUNCIA	INCONFORMIDAD	ORIENTACION	QUEJAS	SOLICITUDES Y COTIZACIONES	SUGERENCIA	TOTAL TRAMITES LINEA AMIGA
2013	218	289	144	15.101	12.152	8.835	11	36.750
2014	116	244	65	14.178	7.777	8.319	4	30.703
VARIACION	(102)	(45)	(79)	(923)	(4.375)	(516)	(7)	(6.047)
% VARIA	-46,8%	-15,6%	-54,9%	-6,1%	-36,0%	-5,8%	-63,6%	-16,5%

Llama la atención que el año 2013 fue un año atípico por el alto número de trámites, principalmente en el periodo junio a noviembre de 2013, (periodo que coincide con los permanentes debates en el Concejo de ciudad relacionados con el arrendamiento operativo y la transformación de la Empresa)

Tramites linea Amiga	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbre	octubre	novbre	dicbre	TOTAL
2010	2.621	2.538	2.303	2.125	2.258	2.160	2.279	2.462	2.245	2.258	2.304	3.016	28.569
2011	3.247	2.935	3.199	2.206	3.114	2.552	2.373	2.556	2.327	2.346	2.242	2.376	31.473
2012	2.670	2.247	2.009	1.713	2.058	1.984	2.026	2.333	2.280	2.697	2.754	2.375	27.146
2013	3.236	2.465	2.132	3.156	2.824	2.549	3.684	3.795	3.926	3.079	3.285	2.619	36.750
2014	2.659	2.537	2.423	2.246	2.198	1.749	2.939	2.305	2.650	2.431	2.790	3.776	30.703

- En 2014, se registraron 30.703 trámites relacionados en la prestación del servicio de aseo en la ciudad, para un promedio de 2.558 al mes y 98 al día. Los días lunes, martes y miércoles son los días con más registros.
- Los meses con mayor número de trámites son: Diciembre 3.776; Julio 2.929 y Noviembre 2.790.



- El principal motivo de las llamadas es para, solicitar información de horarios y días asignados para la recolección de residuos, con el 46%.
- El segundo motivo de llamadas con el 27%, es para solicitar atención de servicios especiales como: recolección de escombros, corte de césped y poda de árboles, estos servicio se atienden ya será en áreas privadas, desechos clandestinos depositados en vías públicas
- En relación con las quejas por prestación del servicio estas representan el 25% de las llamadas.

	AGRADECIMIE	DENUNCIA	CONFORMIDAD	ORIENTACION	QUEJAS	SOLICITUDES Y COTIZACIONES	SUGERENCIA	TOTAL TRAMITES LINEA AMIGA
Enero	6	23	10	1.073	865	682	-	2.659
Febrero	4	26	7	1.221	620	659	-	2.537
Marzo	4	26	1	1.042	674	674	2	2.423
Abril	2	35	6	972	640	591	-	2.246
Mayo	8	29	8	925	585	643	-	2.198
Junio	6	16	9	782	396	540	-	1.749
Julio	14	28	9	1.402	691	794	1	2.939
Agosto	10	13	4	1.217	491	570	-	2.305
Septiembre	11	16	1	1.393	552	677	-	2.650
Octubre	7	7	7	1.255	449	705	1	2.431
Noviembre	25	6	3	1.206	746	804	-	2.790
Diciembre	19	19	-	1.690	1.068	980	-	3.776
TOTAL	116	244	65	14.178	7.777	8.319	4	30.703
% Participación total	0,38%	0,79%	0,21%	46,18%	25,33%	27,10%	0,01%	100,00%

Horas pico de llamadas:

La línea inicia operación a las 7 de la mañana y termina a las 7 de la noche entre lunes y viernes, sien la hora con más llamadas las 2:30 de la tarde, seguidas por las 8:30, 10 y 1:30 de la tarde.

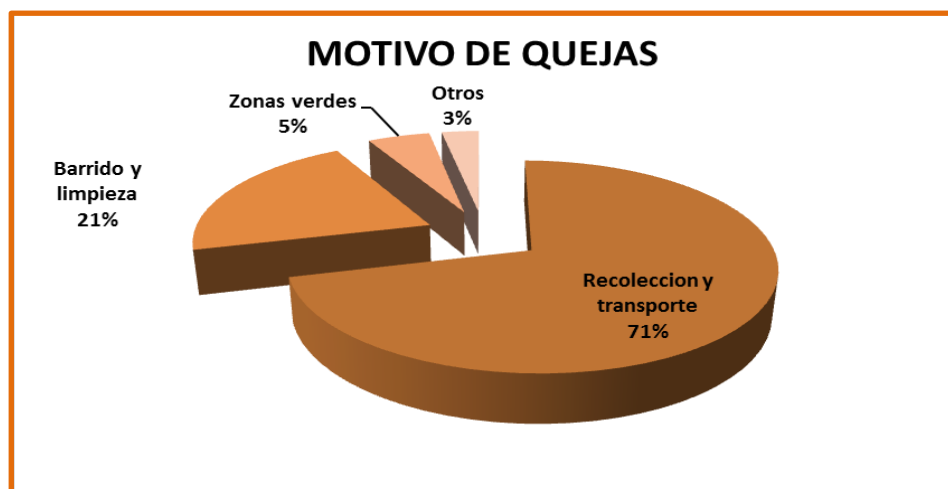
Después de la tres de la tarde cae significativamente el número de llamadas.



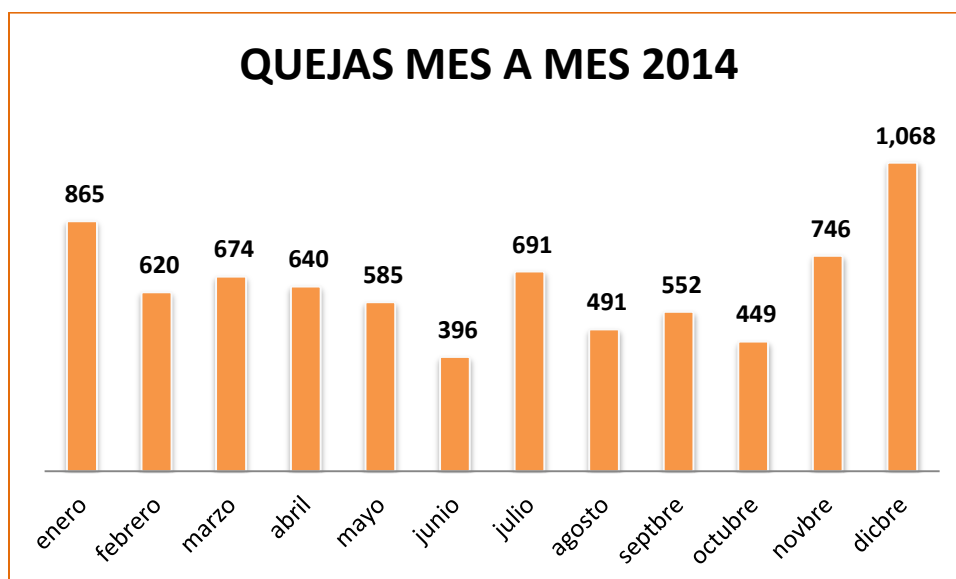
Detalle Quejas 2014

Según se muestra en el siguiente grafico el 71% de las quejas que se presentan es por fallas en la calidad y continuidad de las frecuencias de recolección y transporte. El 21% por el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, es este caso se incluye no solo la actividad manual y/o

mecánica del barrido, sino también la recolección de las bolsas de barrido. El 5% se dan por la recolección de árboles caídos en vía pública. Principalmente



Entre enero y diciembre se reciben el 25% de las quejas, los demás meses tienen un comportamiento más o mes del 8% mensual,



La prestación del servicio de recolección se divide en turnos para distribuir en cada zona de operación así:

- Mañana de 7:00 am a 3:00 pm, donde se programa operación en las zonas 4, 5, 6 y 7 con 98 rutas de recolección
- Tarde de 3:00 pm a 11:00 pm. Recolección en zonas 1, 2 y 7 con 61 rutas
- Noche 11:00 pm a 7:00 am: zonas 3, 7 y 9 con 29 rutas

ZONAS	Rutas A.M
Zona 1 (comunas 1, 2, 3, 4)	2
Zona 2 (comunas 5, 6, 7-San Cristobal,Palmitas)	3
Zona 3 (comunas 8, 9, 10 (Parte oriental) -Santa Elena)	2
Zona 4 (comunas 11, 12, 13)	27
Zona 5 (Comuna 14)	13
Zona 6 (Comuna 15, 16 San A Prado-Altavista)	26
Zona 7 (Centro de la Ciudad Comuna 10)	17
Zona 9	8
TOTAL RUTAS AM	98

ZONAS	Rutas Tarde noche
Zona 1 (comunas 1, 2, 3, 4)	27
Zona 2 (comunas 5, 6, 7-San Cristobal,Palmitas)	27
Zona 3 (comunas 8, 9, 10 (Parte oriental) -Santa Elena)	18
Zona 4 (comunas 11, 12, 13)	1
Zona 7 (Centro de la Ciudad Comuna 10)	7
Zona 7 (Centro de la Ciudad Comuna 10) noche	9
Zona 9 noche	2
TOTAL RUTAS PM	91

La zona 7 centro de la ciudad se atiende el servicio en los tres turnos, la zona 9 de servicios especiales y algunos grandes generadores opera mañana y noche.

El 52% de las rutas salen en el primer turno, el 32% en el segundo y el 15% en el tercero.

TURNO	RUTAS	%	ZONAS
Mañana	98	52%	4,5,6 y 7
Tarde	61	32%	1, 2 Y 7
Noche	29	15%	3-7 y 9
TOTAL	188	1	

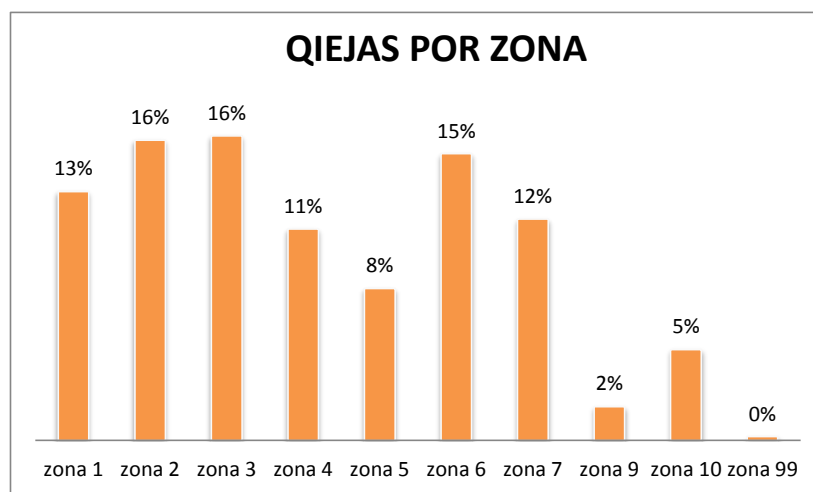
Haciendo una comparación entre la operación y las quejas que se presenten en cada zona se puede concluir que el número de quejas está relacionado con el número de rutas, es decir que entre más rutas más quejas y viceversa.

Quejas 2014	QUEJAS	%QUEJAS	RUTAS	% RUTAS
zona 1	1.044	13%	29	15%
zona 2	1.259	16%	30	16%
zona 3	1.277	16%	20	11%
zona 4	887	11%	28	15%
zona 5	638	8%	13	7%
zona 6	1.202	15%	26	14%
zona 7	928	12%	24	13%
zona 9	143	2%	17	9%
zona 10	382	5%	2	1%
zona 99	17	0%	0	0%
	7.777	100%	189	100%

En relación con los turnos, El 35% de las quejas son de las zonas 4, 5 y 6 con operación en la mañana, el 30% de zonas 1 y 2 con operación en la tarde y el 16% de la zona que hace la recolección en la noche.

ZONAS	%QUEJAS	TURNOS	Quejas por turno
zona 1	13%	Tarde	30%
zona 2	16%	Tarde	
zona 3	16%	noche	16%
zona 4	11%	Mañana	35%
zona 5	8%	Mañana	
zona 6	15%	Mañana	
zona 7	12%	mixto	14%
zona 9	2%	mixto	
zona 10	5%	zonas verdes	5%
zona 99	0%	Municipios	
	100%		100%

En los turno de la maña la zona 5 (poblado) reporta el menor número de quejas.



Los barrios por zonas que más quejas preentan son:

- **Zona 1:** Manrique y Santo Domingo
- **Zona 2:** Todos los sectores de Robledo
- **Zona 3:** El Salvador
- **Zona 4:** Laureles y San Joaquín
- **Zona 5:** Poblado sector Patio Bonito y San Lucas.
- **Zona 6:** Corregimiento San Antonio de Prado, Belén Rosales, Belén la Palma.
- **Zona 7:** Sector Hueco.

- **Zona 9:** Grandes generadores por falla en horarios de prestación, Centro Comercial Oviedo, Centro Comercial Santa fe, HOMECENTER, PLASTIQUIMICA, Central Mayorista y la Cuarta Brigada.
- **Zona 10 Verdes;** no hay un sector representativo, llaman básicamente por árboles caídos en vía pública.

NSU CONTAC CENTER

Con el fin de medir y conocer la satisfacción y experiencia del cliente con respecto a la atención de PQRs presentadas en el CONTAC CENTER, desde el 17 de diciembre de 2014, se realizan llamadas de salidas para aplicar la encuesta, a los eventos reportados como sobre las quejas y solicitudes de servicio.

Esta primera encuesta se realizó con IVR (grabación automática en la cual el usuario se contacta y luego se deja en la máquina para responder las preguntas). En el periodo Diciembre 17 al 31 de 2014 este fue el resultado:

Sobre una muestra total de 817 registros, se logró contactar el 61% (clientes 502), el 39% restante no contesta o reportó un número erróneo (315 clientes).

Sobre los 502 clientes contactados, solo 408 aceptaron responder la encuesta, en conclusión sobre el total de clientes a encuestar se logró aplicar al 49,94%.

Total muestra	817	
No se contacta el clientes	315	39%
Contactados	502	61%
Aceptan responder	409	81%
No Aceptan responder	94	19%

Resultados:

2. ¿Cómo califica el servicio prestado por parte de Emvarias?		
SI ESTÁ SATISFECHO	43	11%
SI ESTÁ INSATISFECHO	66	16%
SIN RESPUESTA	300	73%
TOTAL	409	100%

3. ¿La atención a su solicitud fue oportuna?		
SI	52	13%
NO	52	13%
SIN RESPUESTA	305	75%
TOTAL	409	100%

Por lo tanto y con el fin de tener mayor representacion, se cambiará el metodo de aplicar la encuesta pasando del IVR a un llamada directa por parte del opoerador del contac.

3.2 RECLAMACIONES POR FACTURACIÓN

En la oficina de reclamaciones, ubicada en las Oficinas Centrales de EVM se reciben y tramitan las reclamaciones por facturación del servicio.

Entre enero y diciembre de 2014, se tramitaron 3.006 reclamaciones, con un incremento del 58%.

PERIODO	2013	2014	diferencia
enero	148	174	26
febrero	196	195	-1
marzo	145	188	43
abril	182	250	68
mayo	162	329	167
junio	134	243	109
julio	163	302	139
agosto	177	279	102
septiembre	190	317	127
octubre	183	260	77
noviembre	123	244	121
diciembre	96	225	129
Total	1899	3006	1107
			58%

Este incremento obedece a que a partir 23 de diciembre de 2013, se dio inicio a la fase dos del Piloto de atención a través del Asesor en Línea con Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. – EMVARIAS, desde las oficinas del Sótano del Edificio EPM y el Edificio Miguel de Aguinaga.



Con el fin de evitar el desplazamiento de los clientes especiales (personas de la tercera edad, mujeres en embarazo y personas es estado de discapacidad) hasta las instalaciones en la Feria de Ganados, también se habilitaron los módulos de asesor en línea de los puntos de servicio EPM de Belén, La Floresta, Buenos Aires, La Herrera, El Bosque y Castilla.

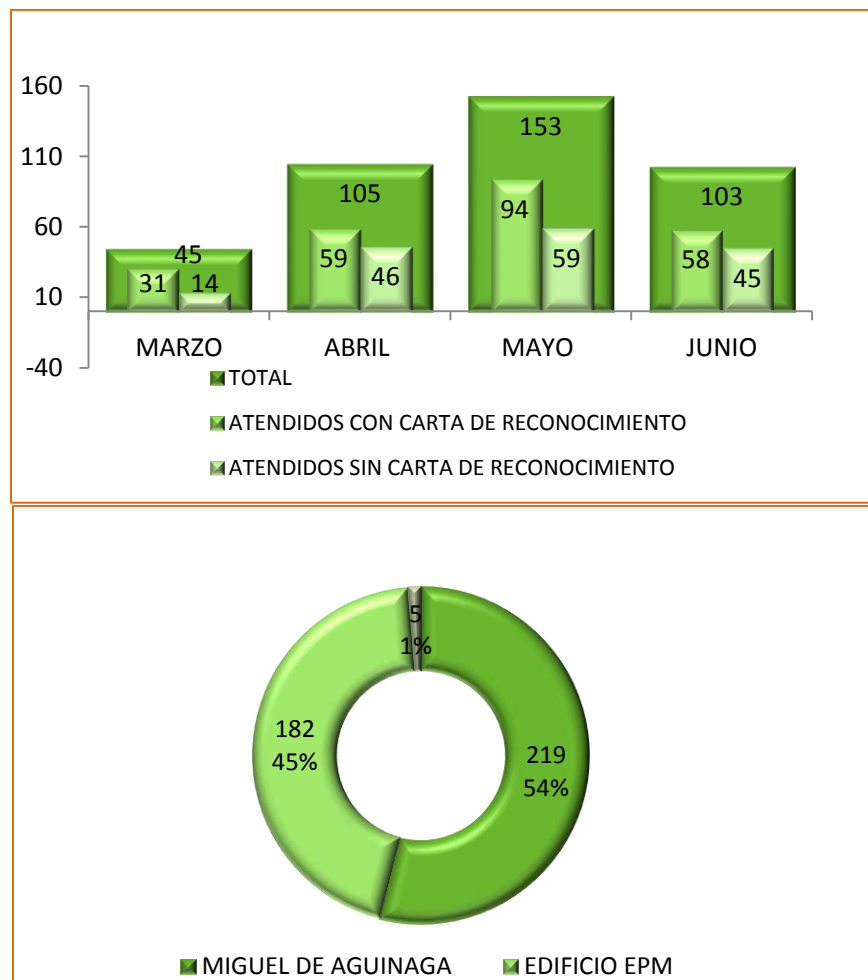
i) A través del convenio de facturación conjunta con EPM desde se está promocionando el correo electrónico: reclamos@emvarias.com.co, al cual los ciudadanos pueden escribir sus PQRs del servicio atendido por EMVARIAS.

Estas dos acciones implementadas a finales de 2013, han sido exitosas toda vez que los usuarios están utilizando estos medios para presentar reclamaciones a la Entidad.

El mes de mayo de 2014 se presentó el mayor número de reclamos de los últimos 5 años.

Reclamos por facturación	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbre	octubre	novbre	dicbre	TOTAL
2010	130	119	230	184	125	128	145	124	151	130	129	77	1.672
2011	103	103	104	97	107	105	125	110	121	103	92	67	1.237
2012	83	115	102	147	214	183	218	187	217	193	166	144	1.969
2013	148	196	145	182	162	134	163	177	190	183	123	96	1.899
2014	174	195	188	250	329	243	302	279	317	260	244	225	3.006

Durante, la ejecución del proyecto piloto EMVARIAS, no tiene acceso al repositorio para generar reportes, sin embargo en informe presentado por EPM, presenta este comportamiento en las atenciones virtuales del primer semestre así:



La oficina del Edificio EPM, es la que muestra más afluencia de clientes, con un 54% de atenciones (219).

De parte de EMVARIAS este es el balance del proyecto:

VENTAJAS

OPORTUNIDADES DE MEJORAS

<p>Facilidad y accesibilidad para el usuario; ya que le evita desplazamientos para la atención hasta las oficinas de EMVARIAS.</p> <p>En el sistema se encuentra la evidencia de los registros y videos de la atención al usuario.</p> <p>Se realiza un monitoreo constante de la atención, lo que permite establecer las acciones correctivas y de mejora, además de los mecanismos para una mejor atención al cliente.</p>	<p>Se requiere más acompañamiento del orientador de EPM a nuestros usuarios ya que este desconoce en algunas ocasiones la metodología, la documentación y la factura.</p> <p>No se caracteriza adecuadamente el reclamo que realiza el ciudadano, ya que en ocasiones se presenta que este solicita atención en temas que no están relacionados con EMVARIAS.</p> <p>Incremento en los tiempos de atención, lo que ocasiona demoras en el mismo; se ha detectado que esto obedece en muchas ocasiones a que</p>
--	---

<p>Oportunidad y agilidad en la atención.</p> <p>Es un proyecto que está a la vanguardia con las actualizaciones tecnológicas y las formas de atención al cliente.</p> <p>Facilidad en la comunicación e interrelación con los funcionarios de EPM.</p> <p>Acceso a herramientas tecnológicas.</p> <p>Metodología acorde a la innovación y prácticas en cuanto a servicio y atención al cliente.</p>	<p>solo se dispone de un módulo para todas las atenciones de EPM y de EVM, si un usuario de EPM tiene el módulo ocupado o viceversa el cliente siguiente entra a la cola de espera.</p> <p>El profesional que atiende el canal virtual, además realiza labores adicionales como contestar la línea telefónica y la atención presencial de usuarios, lo que dificulta en algunas oportunidades la atención inmediata. Es necesario adecuar las instalaciones locativas de EMVARIAS en cuanto a imagen e infraestructura física, esto para generar una mejor presencia a nuestros usuarios que nos ven a través de la pantalla de atención. Asimismo se debe generar mejores condiciones acústicas en este espacio físico.</p>
--	--

NSU Atención virtual:

Con el objetivo, conocer la percepción del cliente acerca de su aceptación del esquema propuesto para la atención en línea de sus reclamos de EMVARIAS desde las oficinas de EPM en diciembre de 2014 se realizó una encuesta de satisfacción con el siguiente resultado:

“Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, por favor califique usted cada una de las siguientes preguntas relacionadas con su visita HOY a esta Oficina de Atención al Cliente de EPM”

1. ¿Cómo le pareció la atención en línea?		
Hasta 5	2	2%
entre 6 y 8	12	10%
entre 9 y 10	111	89%
Total	125	100%

2. ¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido fue adecuado?		
Hasta 5	5	4%
entre 6 y 8	11	9%
entre 9 y 10	109	87%
Total	125	100%

3. ¿Seguiría utilizando este servicio?		
Hasta 5	6	5%
entre 6 y 8	8	6%
entre 9 y 10	111	89%
Total	125	100%

En General los clientes aceptan y reconocen como muy bueno el servicio prestado, algunas anotaciones hechas por los clientes fueron:

- “Es importante que tengan en cuenta que un inmueble desocupado no es abandonado y hay que ir por lo menos cada 8 días hacer aseo porque si no las ratas y las cucarachas se entran al estar solo en inmueble además de que los ladrones están pendientes de que esta solo para entrar a robar las pocetas y las puertas y hacer daños.”
- “Muy atento el personal y quedé muy a gusto. Muchas gracias.”
- “Es mejor venir a llamar desde aquí que desde la casa porque así no le ponen cuidado y siempre le dice que llaman y nunca llaman, me dieron solución. Más fácil aquí.”
- “Tuve que esperar mucho para la firma e impresión del formato.”

Motivo de reclamaciones:

En 2014, EL 93% de las reclamaciones se da por 4 motivos:

- Con el 34% por cobro de tarifa plena en inmuebles desocupados.
- El 23% y cobros múltiples sobre el mismo predio, situación que se presenta por unificación de predios, con cobros multiservicios, es decir con la suscripción de gas y la de acueducto.
- 18% solicitan la terminación del contrato por demoliciones de inmuebles ya sea por obras públicas de la ciudad, catástrofes naturales.
- 18% de los casos presenta reclamación porque la tarifa cobrada no corresponde a la destinación del inmueble generalmente pasa de comercial a residencial.

RECLAMACIONES	CANTIDAD	%
<i>Descuento Por Predio Desocupado</i>	1025	34%
<i>Cobro Multiple</i>	689	23%
<i>Terminacion Del Contrato</i>	539	18%
<i>Tarifa Cobrada</i>	532	18%
<i>Estrato</i>	62	2%
<i>Cobros Por Servicios No Prestados</i>	52	2%
<i>Aforos</i>	46	2%
<i>Solicita Opcion Tarifaria Multiusuarios</i>	41	1%
<i>Servicios Especiales</i>	15	0%
<i>Subsidios Y Contribuciones</i>	1	0%
<i>Cobro Como Multiusuario</i>	1	0%
<i>Direccion Incorrecta</i>	1	0%
<i>Solidaridad</i>	1	0%
<i>Pago Sin Abono A Cuenta</i>	1	0%
Totales	3006	100%

En relación con el total de usuarios, en promedio el 0,039% de los suscriptores presentaron reclamación sobre la factura emitida.

PERIODO	No RECLAMOS POR FACTURACIÓN RECIBIDOS EN EL PERIODO	No. SUSCRIPTORES DEL PERIODO	META	RESULT.
Enero	174	711.173	0,5%	0,02%
Febrero	195	711.700	0,5%	0,03%
Marzo	188	714.942	0,5%	0,03%
Abril	250	715.819	0,5%	0,03%
Mayo	329	717.651	0,5%	0,05%
Junio	243	720.312	0,5%	0,03%
Julio	302	721.428	0,5%	0,04%
Agosto	279	723.836	0,5%	0,04%
Septiembre	317	726.608	0,5%	0,04%
Octubre	260	729.169	0,5%	0,04%
Noviembre	244	730.677	0,5%	0,03%
Diciembre	225	731.813	0,5%	0,03%

- Recursos de reposición en subsidio de apelación con traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos.

DETALLE	2013	2014
Total reclamos	1.899	3.006
SSPD	3	11
% SSPD	0,16%	0,37%

Del total de reclamos presentados el 0.37%, interpusieron recursos de Ley para la intervención de la Superintendencia, que corresponden a 11 reclamos. En esta segunda instancia todos los recursos fueron resueltos a favor de la Empresa.

Desde el mes de septiembre de 2013, la oficina PQR, atiende las solicitudes de paz y salvo del servicio de aseo. En 2014 se realizaron 2.883 trámites.

Para atender la demanda esperada de reclamaciones por atención virtual y la expedición de paz y salvos la Empresa contrato una persona adicional para apoyar estas actividades. Este recurso estuvo disponible desde el 20 de enero al 31 de diciembre de 2014.

MES	TRAMITE DE PAZ Y SALVOS
Enero	119
Febrero	268
Marzo	225
Abril	114
Mayo	281
Junio	222
Julio	230
Agosto	322
Septiembre	273
Octubre	363
Noviembre	272
Diciembre	200
TOTAL	2.889

3. GESTIÓN JURÍDICA

3.1. Gestión Jurídica

3.1.1. Representación judicial:

PROCESOS JUDICIALES 2014

PROCESOS JUDICIALES EEVVM JUNIO 2014								
JURISDICCIÓN		TIPO DE PROCESO	CAUSA DE LA DEMANDA	PROCESOS INICIADOS EN EL 2014	PROCESOS AL 31/12/2014	PROCESOS TERMINADOS EN 2014		
PROCESOS POR PASIVA 165	ORDINARIA	LABORAL	PENSIONES	6	57	5	2	
			RESPONSABILIDAD LABORAL POR SOLIDARIDAD	23	46	5	3	8
			CONTRATO REALIDAD	8	16	1		
			OTROS	2				
			CIVIL					
	CONSTITUCIONAL	ACCIONES POPULARES DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO			3	3		
	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA	REPARACIÓN DIRECTA	ACCIDENTES DE TRÁNSITO		15	1		
			RELLENO SANITARIO		5			
			OTROS REP DIR	1	3			
		CONTRACTUALES			2	1	1	
OTROS				5				
		TOTAL		40	152	16	6	8

JURISDICCIÓN		TIPO DE PROCESO	ASUNTO / ACCIÓN	PROCESOS INICIADOS EN EL 2014	PROCESOS AL 31/12/2014	PROCESOS TERMINADOS EN 2014	
						FAVORABLES	DESFAVORABLES
PROCESOS POR ACTIVA 33	ORDINARIA	CIVIL	EJECUTIVOS	3	11	1	
			OTROS		2		
		PENAL					
	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA		REPARACION DIRECTA	1	1		
			REPETICIONES		5	1	2
			REPETICION ART.86		2	1	
			NULIDAD Y REST.		2	2	
			NULIDADES		4		1
			CONTRACTUALES		2		
TOTAL			4	29	5	3	

El incremento de demandas iniciadas en contra de EMVARIAS S.A. E.S.P., se presenta especialmente en materia de responsabilidad laboral por solidaridad y presunta configuración de contratos realidad.

Las 16 demandas laborales que cursan en contra de EMVARIAS S.A. E.S.P. pretendiendo la declaratoria de contratos realidad, reúnen, aproximadamente, 139 demandantes.

De los procesos judiciales terminados en el 2014, se destaca:

- ✓ 14 terminaron con fallo favorables para EMVARIAS S.A. E.S.P.

- ✓ 8 terminaron mediante acuerdo transaccional, con cargo a los recursos de la compañía aseguradora, razón por la cual no hubo erogaciones por parte de EMVARIAS S.A. E.S.P.
- ✓ 6 procesos terminaron con fallo condenatorios así:
 - Dos (2) procesos, uno de reparación directa y otro de responsabilidad laboral por solidaridad, cuya condena fue cancelada por las compañías de seguros.
 - Dos (2) procesos por asuntos pensionales, cuyas sentencias fueron cumplidas por el área competente, no significando erogación de la cuenta condenas y conciliaciones.
 - Un (1) proceso por responsabilidad laboral por solidaridad, en el que se condenó a la Empresa a pagar la suma de \$17'136.842.00 y con los recursos de la aseguradora se alcanzó a cubrir la suma de \$3'529.378.00.
 - Un (1) Proceso donde se declaró la existencia de un contrato realidad que representó una erogación de \$38'933.517,89.

Ahorro patrimonial: Las pretensiones de los treinta (30) procesos terminados ascendían a la suma total de \$734'677.000.00. El valor efectivamente cancelado por EMVARIAS S.A. E.S.P. alcanzó \$52'540.981.00, lo cual significó un ahorro del %92,9

3.1.2. Comité de Conciliación

A lo largo de 2014, se sometieron a consideración del Comité de Conciliación 48 conceptos jurídicos, clasificados según los temas desarrollados, así:

CLASE DE ACCION	ASUNTOS	Total	Decisión Comité conciliación
Conciliación prejudicial	Reparación Directa por accidentes de transito	3	Proceder llamamiento en garantía. No se presentan fórmulas de arreglo.
	Reparación directa a causa de la operación	2	Hechos atribuidos a Emvarias no son de su responsabilidad o no son ciertos. No se presenta fórmula de arreglo.
	Reparación directa para reembolso dinero	1	Se autoriza presentación de fórmula de arreglo.
	Contractual	1	No procede fórmula de arreglo.
	Laboral – Pensión	1	No procede fórmula de arreglo.
	SUBTOTAL	8	
Conciliación judicial	Reparación Directa por accidentes de transito	4	Procede llamamiento en garantía. No se presentan fórmulas de arreglo.
	Civiles/comerciales (seguros)	1	Emvarias es parte solicitante.
	Laboral - Solidaridad con firmas contratistas	15	Procede llamamiento en garantía, salvo en los eventos originados en el contrato 074 suscrito con CAME, en los cuales se autoriza la transacción.
	Laboral - Pensiones	5	No proceden fórmulas de arreglo.
	Laboral- Sentencia T 658	1	No proceden fórmulas de arreglo.
	Laboral - Contrato realidad	4	No proceden fórmulas de arreglo.
	Laboral - Nivelación laboral	1	No proceden fórmulas de arreglo.
	Laboral- Convención	1	Emvarias cumple la convención. No procede fórmula de arreglo.
	SUBTOTAL	30	
Acción de Repetición	Contra funcionarios (*)	4	Por no existir daño patrimonial, o dolo o culpa grave en los casos analizados, no procede la acción de repetición.
	SUBTOTAL	4	
TOTAL CONCEPTOS ANALIZADOS		42	

(*) El detalle de las sentencias condenatorias contra la Entidad analizadas por el Comité, está contenido en la siguiente tabla:

TIPO DE ACCIÓN	CONDENA	ACTA COMITÉ DE CONCILIACIÓN	CONSIDERACIÓN DEL COMITÉ	DATOS PROCESO REPETICIÓN	PROCESO DE RECLAMACIÓN CIA SEGUROS
Reparación Directa Tema. Accidente de Tránsito. Rdo.: 1996-1015	\$40.043.461	3 14/02/2014	No existió daño patrimonial para la Empresa porque lo pagado fue resarcido por la Aseguradora.		Dentro del proceso, la Aseguradora la Previsora fue condenada a pagar a Emvarias las sumas ocasionadas en el fallo hasta la proporción convenida en la póliza.
Reparación Directa Tema. Lesiones mortales causadas por un vigilante contratado por la Empresa. Rdo.: 1996-00151	\$301.174.734	11 29-04-14	No era procedente el inicio de acción de repetición, debido a que se trató de un acto unilateral del trabajador, por lo cual no puede atribuirse responsabilidad a los funcionarios de la Empresa.		Se inició el 16/08/2013 acción de reembolso, en contra de la Compañía de vigilancia contratada SINCERCOL
Reparación directa. Tema accidente de trabajo de empleado de firma contratista que generó lesiones personales con secuelas permanentes. Rdo. 2009-00470	17.015.900	14 25-07-14	No existió dolo o culpa grave de algún funcionario de la Entidad.		No procedió reclamación a la compañía de seguros, por cuanto la póliza tomada no amparó esta clase de riesgos.
Ordinario Laboral. Reajuste prestacional y de pensión.	18.675.839	3 y 19	No hubo daño patrimonial a la Entidad. El juez reconoció la actividad efectivamente desarrollada por el trabajador.		

3.1.3. Trámites Administrativos

Entre los más representativos se encuentran:

 **Corporación Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA.**

No. de expediente: TH4-2011-211-237

Asunto: Proceso Sancionatorio Ambiental

Fecha de apertura: 21 de noviembre de 2011

Estado actual del proceso: El 05 de septiembre de 2014 se resolvió recurso de reposición confirmando decisión sancionatoria, en la cual se impone una multa de \$1.956.819.000

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

No. de expediente: 2014440350600009E

Asunto: Falla en la prestación del servicio e incumplimiento de normas técnicas.

Fecha de apertura: 25 de abril de 2014

Estado actual del proceso: Pendiente expedición de acto administrativo que resuelve el trámite sancionatorio.

Gobernación de Antioquia – Secretaría Infraestructura Física.

Asunto: Trámite administrativo para la distribución y asignación de la contribución de valorización del proyecto Desarrollo Vial del Aburrá Norte doble calzada Hatillo – Barbosa – Pradera”

Fecha de apertura: 04 de agosto de 2014

Estado actual del proceso: Pendiente decisión recurso de reposición interpuesto contra el acto administrativo que distribuyó y asignó la contribución a inmuebles que conforman el Relleno Sanitario La Pradera.

3.1.4. Asesoría Jurídica

Atención clientes internos:

Según el indicador ASESORIAS, durante la vigencia 2014 el proceso jurídico atendió 978 requerimientos de sus clientes internos, así: 1er trimestre: 292; 2do trimestre: 154, 3er trimestre 247 y 4to trimestre 285.

Fuente: Formato control de tareas.

Clientes externos:

La Secretaría General emitió respuesta a: i) 255 derechos de petición, en su gran mayoría formulados por trabajadores de firmas contratistas de la Entidad, solicitando sean declarados trabajadores directos de EMVARIAS S.A. E.S.P., y el reconocimiento y pago de sumas adeudadas por su empleador; y ii) 4 exhortos judiciales.

Otros trámites liderados por la Secretaría General:

Modificación convenios interadministrativos Municipios Barbosa, Santo Domingo y Donmatías.

3.1.5. Subproceso Administración Documental

Administración de Documentos como Subproceso de apoyo a la gestión administrativa de Empresas Varias de Medellín E.S.P., durante la vigencia 2014 reflejó su gestión en la materialización de las siguientes actividades:

PROCEDIMIENTOS EJECUTADOS	ACTIVIDADES		TOTALES
Documentos recepcionados y radicación.	- Revisión - Radicación - Registro	- Clasificación - Digitalización - Trámite	14.672
Registro de Proponentes	- Revisión - Rotulación	- Matricula - Archivo	125
Documentos prestados	- Análisis - Búsqueda física o en base de datos	- Registro del préstamo en formato y base de datos - Descargue - Archivo.	1.015
Diligencias oficiales Tramitadas	- Registro en formato y en base de datos	- Impresión - Trámite.	5.231
Correos enviados	- Elaboración guías crédito - Empaque	- Pegado - Firma	779
Contratos organizados	- Elaboración tabla de contenido - Ordenación - Foliación - Selección documentos a escanear	- Aseguramiento en SHAREPOINT - Reincorporación - Rotulación - Matrícula - Archivo	118
4.Transferencias documentales organizadas y registradas	- Verificación - Organización - Clasificación - Selección	- Rotulación - Registro - Inventario - Archivo	465
Documentos seleccionados para descarte	- Revisión - Aplicación de la TRD - Clasificación - Ordenación	- Selección - Inventario - Aprobación	430

3.2. Funciones Secretariales

Junta Directiva:

En el 2014 se realizaron veintidós (22) sesiones de Junta Directiva: 15 presenciales y siete mediante el mecanismo de toma de decisiones no presenciales.

De cada una de las sesiones se levantó la respectiva acta.

3.1 Gestión Contratación

- ▼ Para garantizar procesos transparentes, idóneos y eficaces, se seleccionaron los proveedores a través de parámetros como calidad, precio y cumplimiento.
- ▼ La gestión contractual ha asegurado la continua prestación del servicio de aseo en la ciudad de Medellín, el cual se caracteriza por sus altos índices de calidad y oportunidad.
- ▼ Durante el último año no se han instaurado en contra de EMVARIAS S.A. E.S.P. demandas en ejercicio de la acción contractual.

▼ Versiones del Plan Anual de Contratación:

En cumplimiento del Parágrafo 2 del artículo 10 de la Resolución de Gerencia 036 de 2011 “Planeación, programación y presupuesto”, cada proceso debe elaborar el Plan de Contratación en el tercer trimestre de cada año, conforme con las necesidades contractuales de la vigencia siguiente. Teniendo en cuenta que el Plan Anual de Contratación es dinámico durante el año 2014, se actualizó una vez el Plan Anual de Contratación.

En lo corrido de la vigencia 2014, se celebraron 75 Comités de Contratación, con una periodicidad semanal o según la necesidad requerida para la prestación del servicio.

▼ Estudios de Conveniencia y Oportunidad

Durante el año 2014 continuamente se realizaron mejoras en los Estudios de Conveniencia y oportunidad en los siguientes aspectos:

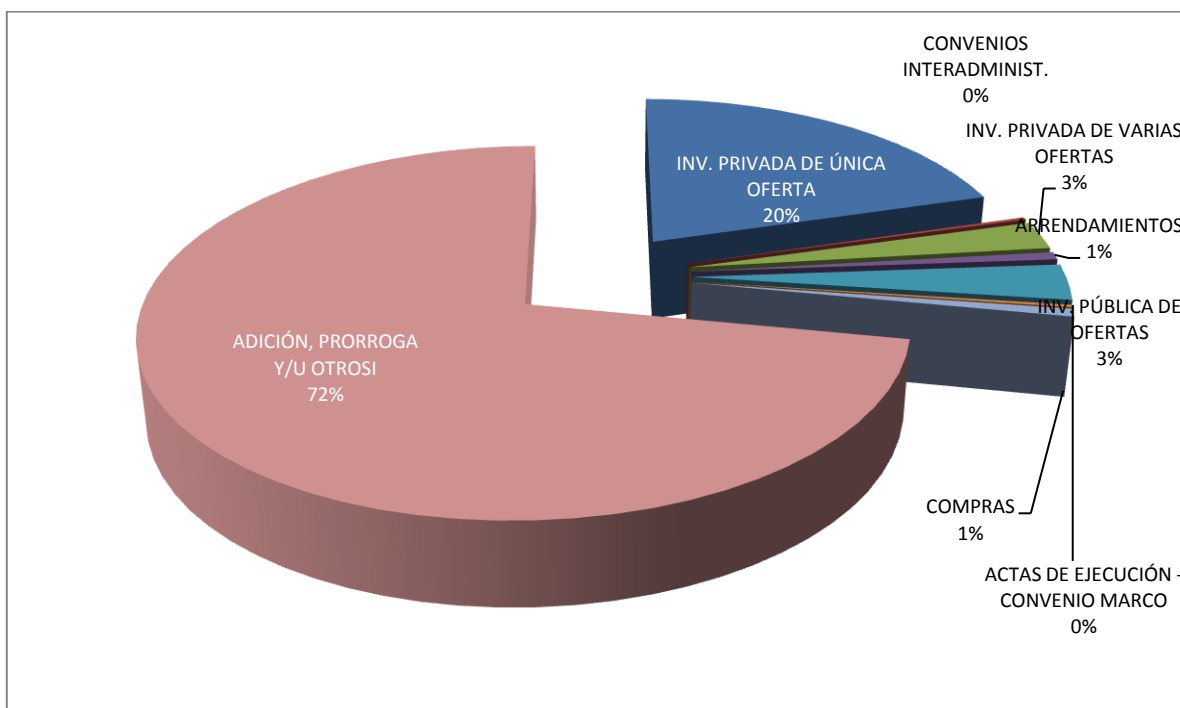
- Los responsables de proceso han fortalecido los Estudios de Conveniencia y Oportunidad en la construcción del presupuesto, indicando la forma como se llega al mismo y realizando estudios de mercado para el cálculo correspondiente.
- Adicionalmente la Empresa ha seguido en la labor continua de fortalecer los Análisis de Riesgos por lo cual, este insumo ha sido fundamental en los Estudios de Conveniencia y Oportunidad, buscando la mejora continua en los procesos de contratación y la mitigación de riesgos para la Empresa en cada uno de los procesos.

3.1.1 Contratos celebrados por modalidad:

En lo corrido del año 2014 se han celebrado en total 122 contratos en las diferentes modalidades de contratación que se realizan en la Empresa y se realizaron 314 adiciones, prorrogas y/u otro sí.

MODALIDAD	No	%
INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA	89	20.41%

CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	1	0.23%
INVITACIÓN PRIVADA DE VARIAS OFERTAS	11	2.52%
ARRENDAMIENTOS	3	0.69%
INVITACIÓN PÚBLICA DE OFERTAS	14	3.21%
ACTAS DE EJECUCIÓN - CONVENIO MARCO	1	0.23%
COMPRAS	3	0.69%
ADICIÓN, PRORROGA Y/U OTROSI	314	72.02%
TOTAL	436	100%



4. **GESTIÓN DIRECCIÓN TÉCNICA**

4.1 **Gestión Operaciones de Aseo.**

4.1.1 **Descripción del Servicio de Aseo**

Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. es la responsable de los siguientes servicios:

- Recolección y transporte de residuos sólidos.
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- Corte de césped en zonas verdes.
- Poda y Tala de árboles en áreas públicas.
- Recolección de residuos hospitalarios y peligrosos
- Recolección de residuos industriales, grandes generadores sector industrial.
- Recolección de escombros.
- Servicios Especiales de Aseo.

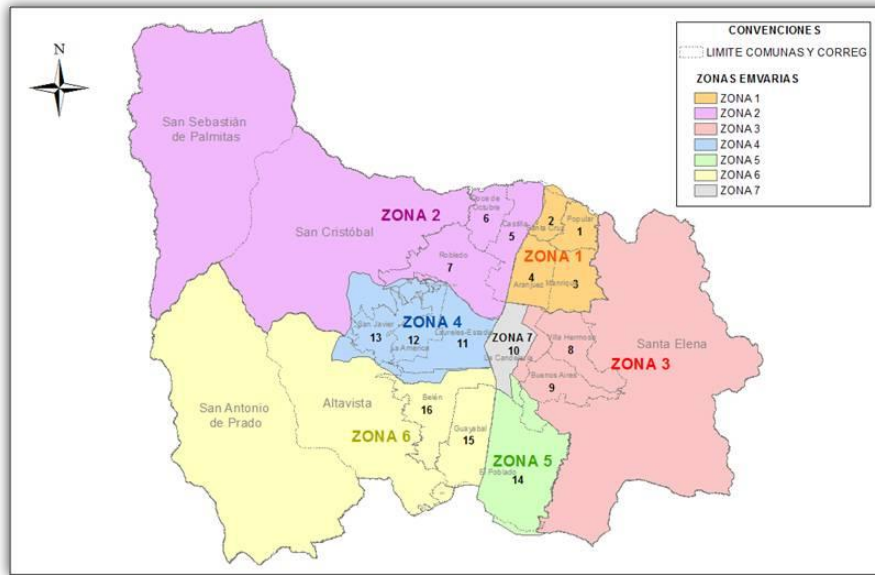


Recolección y Transporte de residuos sólidos

Prestamos el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos en los sectores residencial y no residencial de la ciudad y sus cinco corregimientos, con la adecuada tecnología con vehículos recolectores compactadores de cargue trasero y frontal y volquetas de gran capacidad para responder a las necesidades de los clientes. Este servicio se presta con frecuencias de 2 hasta 7 veces semanales.

Para la prestación del servicio se tiene dividida la ciudad en 7 zonas geográficas y una virtual, denominada zona 9, la cual corresponde a todos los clientes que generan más de un metro cúbico y estos, están ubicados en las 7 zonas geográficas definidas por la Empresa para la prestación del servicio, que atiende los grandes generadores, cada uno con su respectivo recurso de equipos y personal. Ver plano 1.

Plano 1. División geográfica para la prestación del servicio



De estas zonas la 7 y la 9 (que corresponden al centro de la ciudad y grandes generadores, respectivamente), tienen horarios y frecuencias especiales que van de dos a siete y más veces por semana; y las restantes zonas que corresponden al sector residencial se atienden en frecuencia de dos veces por semana.

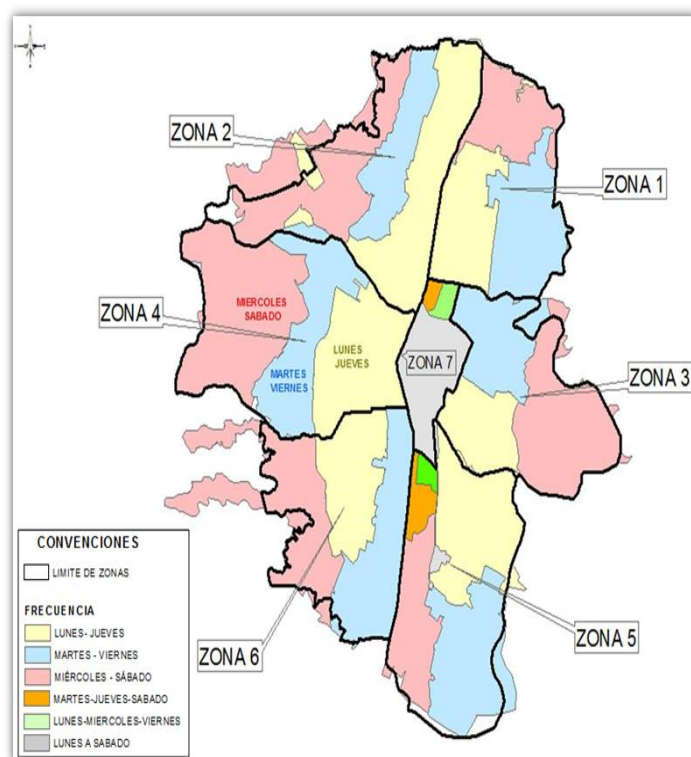
Para la atención del sector residencial (zonas 1, 2, 3, 4, 5 y 6) cada zona está dividida en tres sub zonas o bloques de frecuencia que se atienden en frecuencia de dos veces por semana los días Lunes – Jueves, Martes – Viernes y Miércoles y Sábado. Ver plano 2.

De acuerdo con esta división las zonas 4, 5 y 6 se atienden en horas de la mañana y la 1, 2 y 3 en la tarde y noche, de acuerdo con los horarios mostrados en la siguiente tabla:

Horario de Recolección en las Diferentes Zonas.

ZONA	COMUNAS	HORARIO JORNADA
1	1, 2, 3 y 4	De 3:00 PM a 11:00 PM
2	5, 6, 7-San Cristóbal, Palmitas	De 3:00 PM a 11:00 PM Excepto San Cristóbal y palmitas 6:00AM a 2:00PM
3	8, 9, 10 (Parte oriental) -Santa Elena	De 9:00 PM a 5:00 Am Excepto Santa Elena 6:00AM a 2:00PM
4	11, 12, 13	De 6:00 AM a 2:00 PM
5	14 (Poblado)	De 6:00 AM a 2:00 PM
6	15, 16 San Antonio de Prado- Altavista	De 6:00 AM a 2:00 PM
7	Centro de la Ciudad Comuna 10	Turno AM de 8:00 AM A 4:00 PM Turno noche de 9 PM A 5:00 AM
9	Grandes Generadores localizados en el Municipio de Medellín y el Valle de Aburra, y Usuarios del Sector Hospitalario.	Grandes Generadores: De 6:00 AM A 2:00 PM y de 3:00 PM A 11:00 PM Ruta Hospitalaria: de 7:00 AM A 3:00 PM

Plano 2. Bloques de frecuencia o macro rutas de recolección



▼ Capacidad instalada para el Servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos

Personal: para la recolección el transporte de los residuos sólidos la Empresa cuenta con equipo humano, de alta calidad y profesionalismo, el cual está conformado por:

- 7 Administradores de zona los cuales son los encargados de la ejecución de las actividades del servicio público de aseo en las zonas que son asignados. También se cuenta con 5 auxiliares Operativos.
- 29 Conductores y 43 Recolectores vinculados.
- Se tienen 2 firmas contratadas para la prestación del servicio con 208 conductores y 368 recolectores.
- Se suscribieron contratos con 31 Juntas de Acción Comunal – JAC para recolección de residuos sólidos en zonas de difícil acceso vehicular, es decir aquellas en las cuales el vehículo recolector no tiene posibilidad de acceder, ya sea porque las vías vehiculares no da la capacidad para ello o son zonas únicamente de circulación peatonal. La JAC se encarga de recoger los residuos sólidos residenciales y los lleva a un punto de acopio donde el recolector ya puede acceder, esto se realiza con 155 trabajadores de las Juntas de Acción Comunal.

- A partir del mes de septiembre de 2014 a la Empresa ingresaron vehículos recolectores nuevos bajo la modalidad de alquiler quedando así a finales del año:
- **Equipos:** la Empresa cuenta con un parque automotor integrado por 129 compactadores doble troque, 3 compactadores frontales, 7 compactadores sencillos, 13 compactadores NPR y 1 grúa.

EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P. RESIDUOS RECOLECTADOS Y DISPUESTOS POR EMVARIAS (TONELADAS)								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Recogidos por EMVARIAS y dispuestos en La Pradera	446998	412509	452713	490232	498719	516639	530135	544416
Recogidos por contratistas de EMVARIAS y dispuestas en la Pradera	9511	13246	12666	11277	10661	10581	10670	11165
Recogidos por EMVARIAS y llevados a la ET	21782	27919	6688	0	0	0	917	20056
Recogidos por EMVARIAS y dispuestas en El Guacal	37520	65884	27579	20176	26749	21910	22558	14224
Total residuos EMVARIAS	515812	519558	499646	521685	536129	549130	564280	589861
Variación Anual		3746	-19912	22039	14443	13002	15150	25581
Porcentaje de Variación		0.73%	-3.83%	4.41%	2.77%	2.43%	2.76%	4.53%

Con relación al año 2013, EMVARIAS S.A. E.S.P. recolectó, transportó y dispuso 25581,03 toneladas más en la vigencia 2014 para un crecimiento del 4,53%.

Crecimiento Urbanístico

Debido al crecimiento urbano en la ciudad y a la demanda del sistema, en el año 2014 se han incorporado 9 rutas de recolección así: 3 rutas en zona 2 (1 vehículo), 4 rutas en zona 6 (2 vehículos) y 2 rutas en zona 7 (2 vehículos), en zona 5 en el mes de noviembre se amplió la capacidad cambiando un vehículo de 14Yd por uno de 20Yd y se inició el proceso de rediseño.

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Realizamos barrido manual y mecánico de las vías y áreas públicas en toda la ciudad. Esta Labor la desempeñan operarios o “escobitas”, apoyados por barredoras mecánicas que permiten prestar el servicio de aseo con agilidad y calidad.

En General para el Servicio de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas se conservan las mismas zonas y bloques de Frecuencia que se tienen para la Recolección de los residuos. La única novedad es que las zonas en las que se hace la recolección en la mañana (zonas 4, 5 y 6) se atienden el mismo día con el servicio de barrido, y las zonas donde se hace la recolección en la tarde y noche (zonas 1, 2 y 3) el servicio de barrido se presta al día siguiente.

La frecuencia de este servicio es de dos veces por semana para el sector residencial, y frecuencias que van de 6 a 21 veces por semana en sectores comerciales, industriales, recreativos, el centro de la ciudad, y en general donde se presente alta afluencia de público o se desarrollen eventos especiales. A excepción del centro de la ciudad, donde se tiene servicio las 24 horas del día en las jornadas de la mañana, tarde y noche; el resto de la ciudad se atiende en el horario de 6:00 de la mañana a 2:00 de la tarde.

Capacidad instalada para el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Personal: En esta actividad al igual que la de recolección y transporte se cuenta con equipo humano de calidades excepcionales, donde el servicio, el cual contribuye en un buen porcentaje a que la ciudad de Medellín y sus 5 corregimientos sea denominada la tacita de plata, se ejecuta con 56 Operarios de Barrido vinculados y 8 firmas contratadas prestan el servicio con 837 Operarios de Barrido.

Equipos: además del recurso humano la Empresa cuenta con 7 barredoras mecánicas que apoyan el servicio en las vías rápidas de alto flujo vehicular y en zonas de alta proliferación de residuos como el centro de la ciudad.



En el año 2014 se han barrido en promedio 1'279.512 kilómetros de cuneta.

▼ Lavado de vías y áreas públicas

Además de las labores anteriores la Empresa presta a discreción el servicio de lavado de vías y áreas públicas, con siete carrotanques.

Este servicio se presta en los parques del centro de la ciudad, bajos del Metro, zonas de alta afluencia de peatones, y en aquellos sitios donde hay alta presencia de habitantes en situación de calle.

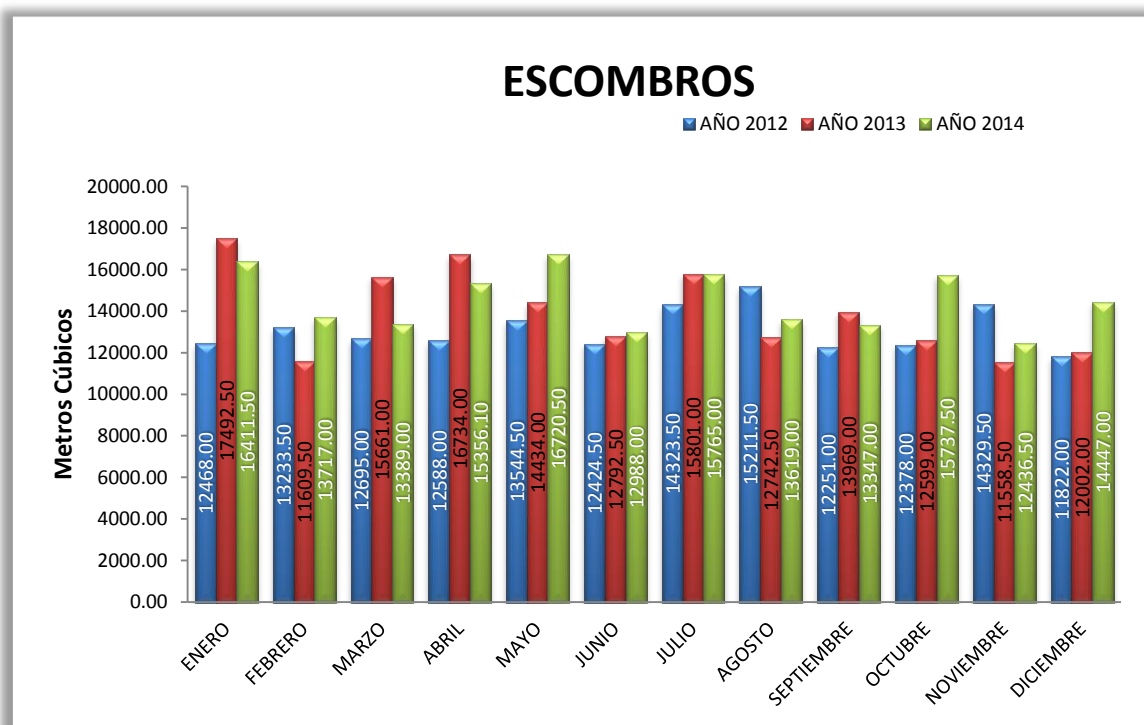
Recolección de escombros

El servicio de cargue, recolección, transporte y disposición final de escombros así como la administración de los lotes de acopio temporal de escombros se realiza a través de convenios interadministrativos con la secretaría del Medio Ambiente.

En el año 2014, la empresa realizó todos los días del año, operativos orientados a la evacuación de los escombros de origen clandestino dejados en las vías y áreas públicas, zonas verdes y lotes privados abiertos en la ciudad de Medellín. Durante lo corrido del año se han tenido algunas dificultades en los lotes de acopio, específicamente con los moto cocheros, por ingreso indiscriminado de residuos ordinarios, los cuales no están autorizados a depositarse por EMVARIAS. Esta instrucción impartida por la Empresa, ha generado hechos de vandalismo y hurto en las instalaciones, adicionalmente por problemas de orden público en estos sitios existe la extorsión a los cocheros, controladores y volqueteros.

En el año 2014, se observa un incremento de 6538.6 metros cúbicos respecto al 2013 como se observa a continuación:

METROS CÚBICOS MOVILIZADOS						
MES	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	VARIACIÓN 2012-2013	VARIACIÓN 2013-2014	PORCENTAJE DE VARIACIÓN 2013-2014
ENERO	12468.00	17492.50	16411.50	5024.50	-1081.00	-6.18%
FEBRERO	13233.50	11609.50	13717.00	-1624.00	2107.50	18.15%
MARZO	12695.00	15661.00	13389.00	2966.00	-2272.00	-14.51%
ABRIL	12588.00	16734.00	15356.10	4146.00	-1377.90	-8.23%
MAYO	13544.50	14434.00	16720.50	889.50	2286.50	15.84%
JUNIO	12424.50	12792.50	12988.00	368.00	195.50	1.53%
JULIO	14323.50	15801.00	15765.00	1477.50	-36.00	-0.23%
AGOSTO	15211.50	12742.50	13619.00	-2469.00	876.50	6.88%
SEPTIEMBRE	12251.00	13969.00	13347.00	1718.00	-622.00	-4.45%
OCTUBRE	12378.00	12599.00	15737.50	221.00	3138.50	24.91%
NOVIEMBRE	14329.50	11558.50	12436.50	-2771.00	878.00	7.60%
DICIEMBRE	11822.00	12002.00	14447.00	180.00	2445.00	20.37%
TOTAL	157269.00	167395.50	173934.10	10126.50	6538.60	3.91%



Capacidad instalada para la recolección de Escombros

Personal: el personal requerido es de un conductor y dos operarios por volqueta, en promedio, salen diariamente 7 volquetas a recoger escombros clandestinos en toda la ciudad, para un total de 7 conductores y 14 tripulantes.

Equipos: esta actividad se realiza con el siguiente equipo:

- 11 volquetas.
- 2 mini cargadores.

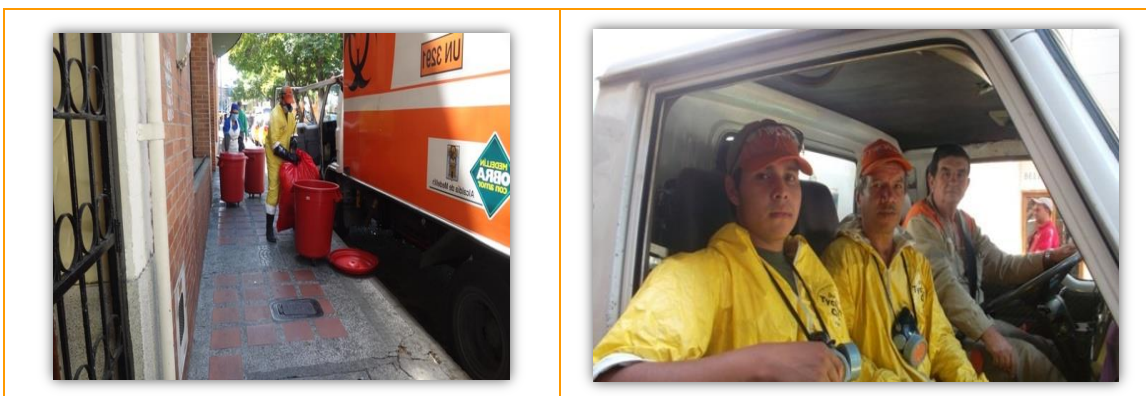
Recolección de escombros en los lotes de almacenamiento temporal

La evacuación de los centros de acopio temporal de escombros, que son los sitios donde disponen los MOTOCOCHEROS, se realiza mediante un contrato con la firma SINESCO, actividad que se realiza con 10 volquetas y una retroexcavadora en los diferentes centros de acopio.



Recolección de residuos hospitalarios

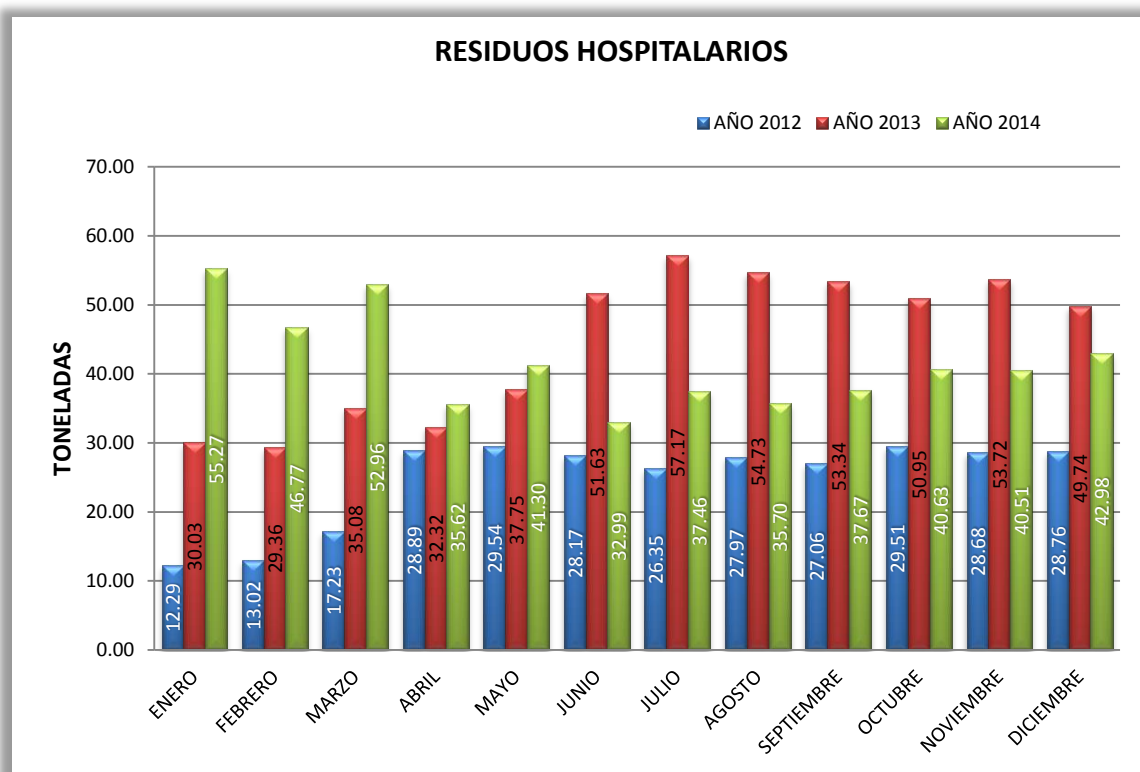
Son aquellos elementos, sustancias o materiales que se generan como resultado de las distintas actividades desarrolladas en establecimientos del área de la salud (hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios, farmacias, centros de estética y centros hospitalarios veterinarios) que por tener características infectocontagiosas, se hace necesario reciban un tratamiento especial. Para esto se cuenta con personal y equipo especializado.



En el año 2014, la empresa realizó la recolección transporte y tratamiento de residuos de peligrosos provenientes de instituciones de salud, farmacias, peluquerías en los dos vehículos destinados para la ruta hospitalaria.

TONELADAS TRATADAS MENSUALES AÑO						
MES	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2012-2013	VARIACIÓN 2013-2014	PORCENTAJE DE VARIACIÓN 2013-2014
ENERO	12.29	30.03	55.27	17.74	25.24	84%
FEBRERO	13.02	29.36	46.77	16.34	17.41	59%
MARZO	17.23	35.08	52.96	17.85	17.88	51%
ABRIL	28.89	32.32	35.62	3.43	3.30	10%
MAYO	29.54	37.75	41.30	8.21	3.55	9%
JUNIO	28.17	51.63	32.99	23.46	-18.64	-36%
JULIO	26.35	57.17	37.46	30.82	-19.71	-34%
AGOSTO	27.97	54.73	35.70	26.76	-19.03	-35%
SEPTIEMBRE	27.06	53.34	37.67	26.28	-15.67	-29%
OCTUBRE	29.51	50.95	40.63	21.44	-10.32	-20%
NOVIEMBRE	28.68	53.72	40.51	25.04	-13.21	-25%
DICIEMBRE	28.76	49.74	42.98	20.98	-6.77	-14%
TOTAL	297.47	535.82	499.86	238.35	-35.96	-7%

Durante el año 2014, se han tratado 35.9 toneladas de residuos hospitalarios menos que el año 2013. A partir de mes de junio de 2014 se dio una reducción en los residuos recolectados y transportados, con al 2013, debido al retiro de METROSALUD.



Corte de césped, poda y tala de árboles

Como actividad complementaria se presta mediante convenio con el municipio de Medellín, se presta el servicio de corte de césped y poda de árboles de las vías y áreas públicas. La ciudad se divide en 17 zonas para prestar el servicio con seis firmas contratistas para el corte de césped y dos para la poda y tala de árboles, las cuales generan 126 empleos directos.

Este servicio se ejecuta a través del convenio interadministrativo suscrito con la Secretaría de Infraestructura Física. En el año 2014, se ejecutaron 1.619.967 de metros cuadrados de mantenimiento de zonas verdes más que lo ejecutado en el año 2013.

En la actualidad se realiza el mantenimiento aproximadamente a 670 lotes públicos, con una frecuencia de una vez al mes.

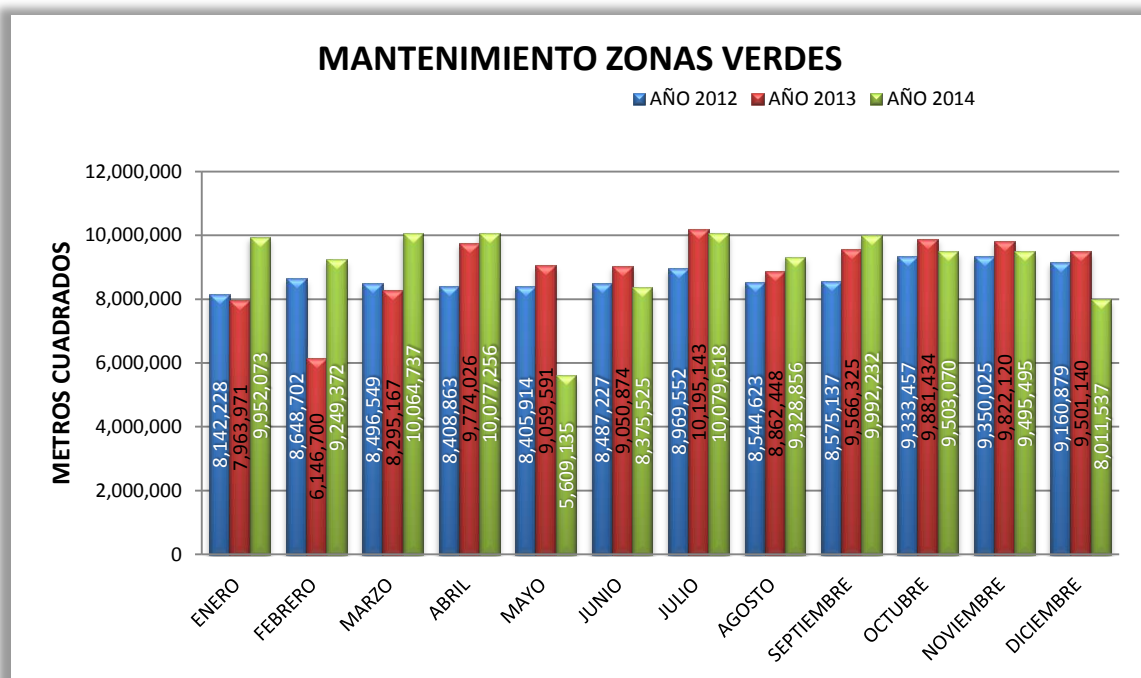


Mantenimiento de zonas verdes.



Poda y tala.

METROS CUADRADOS INTERVENIDOS						
MES	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	VARIACIÓN 2012-2013	VARIACIÓN 2013-2014	PORCENTAJE VARIACIÓN 2013-2014
ENERO	8.142.228	7.963.971	9.952.073	-178.257	1.988.102	24.96%
FEBRERO	8.648.702	6.146.700	9.249.372	-2.502.002	3.102.672	50.48%
MARZO	8.496.549	8.295.167	10.064.737	-201.382	1.769.570	21.33%
ABRIL	8.408.863	9.774.026	10.077.256	1.365.163	303.230	3.10%
MAYO	8.405.914	9.059.591	5.609.135	653.677	-3.450.456	-38.09%
JUNIO	8.487.227	9.050.874	8.375.525	563.647	-675.349	-7.46%
JULIO	8.969.552	10.195.143	10.079.618	1.225.591	-115.525	-1.13%
AGOSTO	8.544.623	8.862.448	9.328.856	317.825	466.408	5.26%
SEPTIEMBRE	8.575.137	9.566.325	9.992.232	991.188	425.907	4.45%
OCTUBRE	9.333.457	9.881.434	9.503.070	547.977	-378.364	-3.83%
NOVIEMBRE	9.350.025	9.822.120	9.495.495	472.095	-326.625	-3.33%
DICIEMBRE	9.160.879	9.501.140	8.011.537	340.261	-1.489.603	-15.68%
TOTAL	104.523.156	108.118.939	109.738.906	3.595.783	1.619.967	1.50%



El servicio de poda y tala de árboles, se realiza a través de dos contratos, que prestan el servicio con 35 personas divididas en siete grupos (cinco personas por grupo), tres grupos trabajan en el sector oriental de la ciudad y los otros cuatro en el occidental. Las actividades se programan con base en las solicitudes realizadas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá

PODAS, TALAS Y EMERGENCIAS REALIZADAS AÑO 2014					
PERIODO	PODA	TALA	EMERGENCIA	TOTAL	RADICADOS REALIZADOS
ENERO	208	82	12	302	117
FEBRERO	407	158	14	579	164
MARZO	343	140	16	499	106
ABRIL	388	102	15	505	142
MAYO	239	68	4	311	71
JUNIO	509	196	14	719	226
JULIO	310	161	20	491	161
AGOSTO	272	152	24	448	131
SEPTIEMBRE	249	120	18	387	148
OCTUBRE	158	90	25	273	94
NOVIEMBRE	256	71	68	395	135
DICIEMBRE	228	90	34	352	145
TOTAL	3567	1430	264	5261	1640

En los casos de emergencia, son las solicitudes que se reciben por Línea Amiga y corresponde a los árboles caídos o cuando EMVARIAS en la operación evidencia la emergencia.

Servicios Especiales



El principal evento especial durante el primer semestre fue la atención al FORO URBANO MUNDIAL para el cual la Empresa utilizó los siguientes recursos adicionales:

134 operarios de Barrido

Cuatro vehículos Nodrizas, una para el centro y la base de operaciones en cada turno de 7:00 a 3:00 pm y de 3:00 pm a 11:00 pm.

2 Vehículos NPR adicionales en la Zona 1, 2 y 3 en dos turnos, en la zona 4, 5 y 6 en el turno de la tarde.

En el segundo semestre se atendieron los eventos de FERIA DE LAS FLORES Y ÉPOCA DECEMBRINA.

4.2 Gestión Disposición Final.

4.2.1 Relleno Sanitario La Pradera

El relleno sanitario La Pradera se localiza en el área rural del municipio de Donmatías, en la vereda La Pradera, a 57 km de la cabecera municipal de Medellín y a 15 km del Municipio de Barbosa, al noreste del departamento de Antioquia en las coordenadas 869.600N -1.213.400E del IGAC. La Pradera se encuentra a una elevación de 1100 msnm, el clima de la zona es templado, con temperatura promedio de 22º C, la distribución anual de la precipitación presenta un comportamiento bimodal con máximos en los meses de abril y octubre y mínimos en enero y julio, la precipitación media mensual es de 18 mm/día.

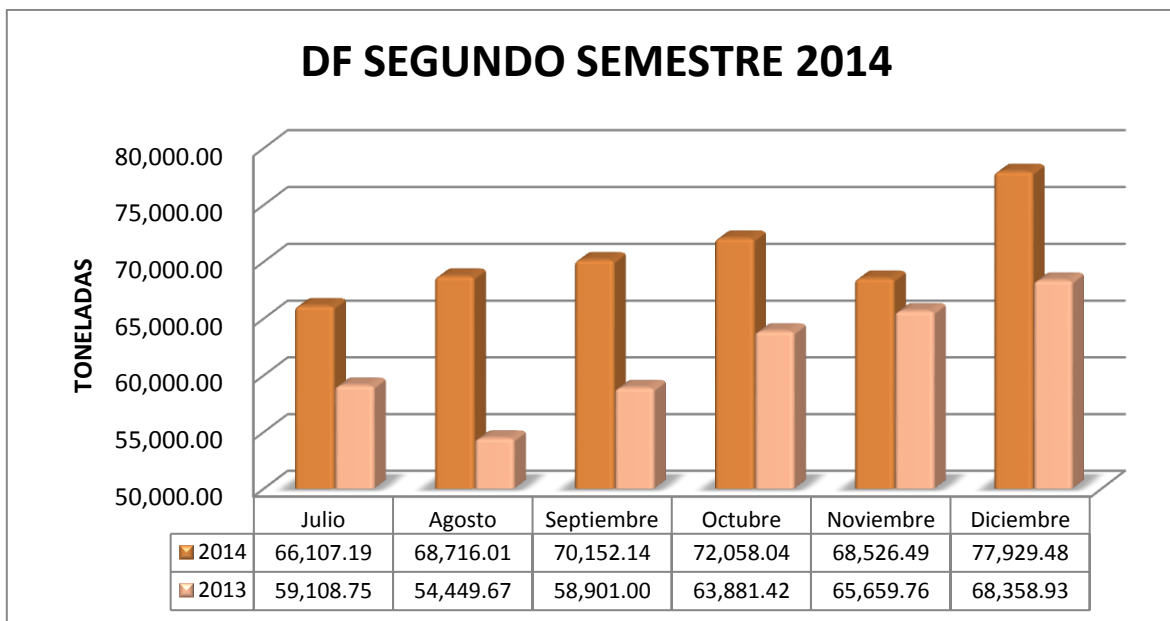
La disposición de los residuos en el período evaluado, se realizó en el Vaso La Música, hasta el 21 de octubre, que se reinicia la disposición de los residuos en el vaso la Carrilera y hasta el 19 de diciembre de 2014, fecha en la cual se retoma nuevamente en el vaso la Música, esto considerando la capacidad volumétrica de cada vaso.

Las actividades inherentes a la disposición de los residuos estuvo a cargo de la empresa SP Ingenieros S.A.S mediante el contrato 158 de 2012. La Asesoría técnica para la operación, diseño, construcción y suministro, instalación, análisis y seguimiento de la instrumentación y estabilidad geotécnica la empresa INTEINSA y la Interventoría técnica, administrativa y ambiental de los contratos, La COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CONSULTORES S.A. –CCC-

El Relleno sanitario La Pradera fue autorizado mediante la Licencia Ambiental Nº5288 de 2002, modificada con las Resoluciones 7998 de 2005, 7162 de 2009, mediante la cual se amplía la capacidad volumétrica del vaso la Música y las resoluciones 18185 de mayo de 2013 y 10346 de septiembre de 2013, mediante las cuales se autoriza la adecuación, construcción y operación del vaso ALATIR II, entre otros.

4.2.1.1 Toneladas dispuestas:

En el segundo semestre se depositaron en el Relleno Sanitario La Pradera, 423.489,35 toneladas, lo que significa un incremento del 14.35% respecto al mismo periodo de la vigencia anterior y un promedio en los seis primeros meses del año 2014 de 70.581,56 toneladas/mes, (el promedio aumentó en el segundo semestre en 8.854,97 toneladas mes).



En total se han dispuesto en el RS La Pradera, hasta el 31 de Diciembre de 2014, siete millones seiscientos setenta y seis mil ochocientos setenta y siete toneladas (7'676.877 toneladas) en un período de operación de once años y medio en los vasos la Carrilera y La Música.

El Relleno Sanitario La Pradera sigue siendo la solución en materia de disposición final, para muchos municipios de la región, entre los cuales se tienen:

- Medellín
- Municipios estación de transferencia (Caldas, Sabaneta, La Estrella, Itagüí).
- Bello
- Rionegro
- Cisneros
- Copacabana
- Barbosa
- Girardota
- Guarne
- Yolombó
- Santo Domingo
- El Retiro
- Sopetrán
- Gómez Plata
- San Jerónimo

El mayor porcentaje de residuos que ingresan al RS La Pradera, proviene de la ciudad de Medellín, con un porcentaje aproximado del 72.66%, seguido de los residuos de la Estación de transferencia y los municipios de Bello y Rionegro.

4.2.2 Desarrollo a largo plazo de Relleno Sanitario La Pradera.

4.2.2.1 Nuevo vaso de Disposición Final

Se continuó con la ejecución del Contrato No. 047 de 2014 con la firma Pavimentar SA, cuyo objeto es Construcción del Vaso Altaír II Primera Fase y Obras Complementarias, en el Relleno Sanitario La Pradera por un valor a la fecha de \$ \$22.388.199.321, incluidas adiciones y con fecha final el 28 de Febrero de 2015.

Las principales actividades ejecutadas son: Preparación del terreno, Excavación en tierra y en roca, obras en concreto reforzado., instalación de geomembrana, construcción de obras hidráulicas, construcción de BOX COULVERT, puente y vía, canales superficiales, tratamiento de organales y sistema de recolección de lixiviados.

4.2.2.2 Vasos de disposición de residuos: La Carrilera y La Música

Vaso La Carrilera:

La cantidad total de residuos dispuestos en el vaso desde su entrada en operación es de 733.956,70 toneladas hasta el 19 de diciembre de 2014. Desde el 06 de junio de 2002 hasta el 18 de julio de 2003. Entre diciembre de 2007 – enero de 2008 y el 21 de Octubre, se reinicia con la actividad de disposición de residuos sólidos en el vaso, actividad que continúa hasta el 19 de diciembre de 2014, esto de acuerdo con la Resolución 130TH – 10346 de septiembre de 2013, donde la CAR autorizó la utilización de la capacidad remanente del Vaso La Carrilera. Para tal efecto con la Asesoría Técnica se elaboró el Programa de disposición de residuos sólidos en el Vaso La Carrilera, demarcando los nuevos filtros, las chimeneas, la conformación de las bermas y taludes, las pendientes, el sistema de drenajes y la configuración final del vaso, entre otros.

El total de residuos dispuestos en el vaso La Música desde julio 2004 hasta el 31 de diciembre de 2014 es de 6.942.882,15 toneladas. El 19 de octubre se inicia la transición al vaso la Carrilera, dejando en el vaso la Música, una capacidad remanente para atender alguna eventualidad y en espera de algunos asentamientos para la configuración final del vaso y garantizar así el funcionamiento del sistema de drenaje. El 19 de diciembre de 2014 se abre nuevamente la disposición en este vaso de acuerdo con los análisis de -capacidad.

Adicional a la actividad de la disposición de residuos sólidos, se tienen entre otros, la adecuación de las vías secundarias e industriales, el control integrado de plagas, la operación y mantenimiento de la báscula, el seguimiento de las lagunas de tratamiento de lixiviados, el bombeo de lodos a los lechos de secado y el mantenimiento general de la infraestructura.

4.2.3 Sistema de tratamiento de lixiviados.

Se continuó con la ejecución del Contrato No 048 de 2014 con la firma TEPESA SA, cuyo objeto es la *“CONCEPTUALIZACIÓN, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN DE OBRAS COMPLEMENTARIAS, ENTREGA E INSTALACIÓN DE EQUIPOS, PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS EN EL RELLENO SANITARIO LA PRADERA, UBICADO EN EL MUNICIPIO DE DONMATÍAS, ANTIOQUIA”* por un valor de \$7.982'738.135 en pesos colombianos y USD 3'437.487 en dólares.

Los productos entregados en el periodo evaluado fueron: Ingeniería Conceptual, Ingeniería Básica, Ingeniería de detalle. En el mes de Diciembre, la firma contratista entregó el presupuesto y las especificaciones técnicas para la construcción de la obra civil del Sistema, para ser revisados por la Empresa, con el fin de iniciar el proceso precontractual para contratar la construcción de la obra civil: cimentación de los equipos para el tratamiento primario y secundario, edificio de operaciones y laboratorio, reingeniería de las lagunas y lechos de secado, instalaciones eléctricas e hidrosanitarias y red contra incendio, entre otros.

4.2.4 Contratos

La operación y manejo técnico del Relleno Sanitario La Pradera hace necesario el concurso de diferentes disciplinas que garanticen el correcto funcionamiento del sitio con los mínimos impactos. Para esto, se realizan contratos con empresas de consultoría, ingeniería, servicios y Juntas de Acción Comunal, entre otros, logrando con ellos avanzar en los diferentes aspectos del proyecto. Las Juntas de acción comunal pertenecen a la zona de influencia del relleno y los contratos suscritos obedecen al cumplimiento de uno de los programas del Plan de Manejo Ambiental y social relacionados con la generación de empleo en la zona.

Una relación de los contratos vigentes durante el segundo semestre de 2014 en el Relleno Sanitario La Pradera, se listan a continuación.

4.2.4.1 Asesoría Técnica

Como actividades inherentes a la disposición de residuos, está la programación y el diseño de las etapas de llenado de los vasos de disposición final, lo cual está ligado a la estabilidad geotécnica de la masa de residuos, para lo cual se instala la instrumentación geotécnica. Estas actividades hacen parte del contrato No. 208 de 2011 con INTEINSA, cuyo objeto es la Asesoría Técnica y el suministro, instalación, control de la instrumentación geotécnica del relleno sanitario: Lectura de los piezómetros, inclinómetros, y control de movimientos superficiales (asentamientos verticales y horizontales), celdas de asentamiento. Adicionalmente el seguimiento permanente de la estación climatológica, el pluviómetro y el balance y aforo de lixiviados.

Como obra de ingeniería que es el relleno sanitario La Pradera, se mantiene la Asesoría técnica para la operación y desarrollo del relleno, diseños, especificaciones técnicas, configuración final de los vasos y obras de adecuación en general que permiten contar con el grupo de profesionales para el desarrollo técnico del sitio. El valor del contrato Incluidas las adiciones: \$1.396.711.734,00, a diciembre 31 se tiene una ejecución presupuestal de \$ 1.250.210.093.

4.2.4.2 Contrato de Disposición de residuos y actividades complementarias

Las principales actividades inherentes a la disposición de residuos se realizan mediante el Contrato No. 158 de 2012 con la firma SP Ingenieros SAS: Regada, compactada y configuración, construcción de plataformas y vías industriales, construcción de filtros sobre residuos, chimeneas, cobertura con tierra y plástico, y sistema de drenaje, entre otras. El valor del contrato Incluidas las adiciones es de \$14.619'756.187 y a la fecha se ha ejecutado el 94.56%, \$13.825'098.038.

4.2.4.3 Control Integrado de Plagas

Se ejecuta mediante el Contrato No. 130 de 2013 con la firma Fumigaciones Industriales LTDA y el alcance incluye el Relleno Sanitario La Pradera y la zona de influencia en donde se requiere dicho control. El valor del contrato Incluida la adición es de \$236'359.542 y a la fecha se ha ejecutado el 97.63%, \$230'753.532.

4.2.4.4 Actividades varias

Se ejecuta mediante el Contrato No. 193 de 2013 con la Junta de Acción Comunal Vereda La Pradera: Mediante este contrato se realiza el suministro de servicios generales consistentes en actividades para el mantenimiento integral de zonas verdes, obras menores, registro de la información de los pesos en el sistema de pesaje, al interior del Relleno, obras menores, actividades manuales de cierre u clausura de los vasos. El valor del contrato es de \$376'001.234 y a la fecha se ha ejecutado el 99.55%, \$374'310.064.

4.2.4.5 Barrido de la vía externa, interna, Obras menores y actividades de mantenimiento y operación de la infraestructura

Se ejecuta mediante el Contrato No. 192 de 2013 con la Asociación de Juntas de Acción Comunal (ASOCOMUNAL BARBOSA). Dentro del alcance del contrato, se cuenta con el recurso humano ~~da~~ para el desarrollo de las actividades de barrido y limpieza de las vías internas del Relleno Sanitario La Pradera, barrido de la vía externa (4km), oficios varios, obras menores, apoyo a las actividades de poda, siembra y mantenimiento de zonas verdes, mantenimiento y protección de taludes, actividades operativas en las lagunas de lixiviado y lechos de secado en el Relleno Sanitario La Pradera. El valor del contrato es de \$193'102.192 y a la fecha se ha ejecutado el 74.22%, \$143'322.897.

4.2.4.6 Báscula

El mantenimiento preventivo y correctivo se ejecuta mediante el Contrato No. 151 de 2013 con la firma Automatización y Peso S.A.S - AUTOPESO S.A.S. cuyo alcance incluyó "Suministro, instalación y puesta en funcionamiento de un puente de pesaje con tecnología hidráulica, incluida el cambio de báscula de salida del Relleno Sanitario La Pradera propiedad de Empresa Varias de Medellín S.A E.S.P (componente que se ejecutó en el año 2013) y el mantenimiento preventivo y

correctivo del sistema de pesaje (2 básculas camioneras). El valor del contrato es de \$178'216.200 y a la fecha se ha ejecutado el 85.81%, \$152'928.200.

4.2.4.7 Construcción Vaso Altair II

Se ejecuta mediante el Contrato No. 047 de 2014 con la firma Pavimentar. Este contrato incluye en términos generales la construcción de la primera fase del vaso ALTAIR II, como una continuación del desarrollo del RS LA Pradera. Como actividades más relevantes se tienen: vía de acceso al Vaso Altaír II, construcción de un puente sobre la quebrada Altaír I, construcción de un muro en tierra armada, construcción de la tubería central en quebrada Altaír II, tratamiento de organales, subdrenajes, canal de lixiviados, instalación de geomembrana para la impermeabilización del Vaso, construcción de un dique, entre otros, para ofrecer una capacidad volumétrica del orden de 5.543.000 m³, en los cuales se estima un mínimo de 8'040.000 toneladas, con las cuales la explotación del relleno, se podría extender como mínimo por 16 años más, a partir de la finalización de la vida útil del Vaso la Música. El valor del contrato incluidas las adiciones es de \$22.388'199.321 y a la fecha se ha ejecutado el 70%, \$15.648'848.969.

4.2.4.8 Interventoría

La interventoría, técnica, administrativa y ambiental de los contratos, obras, programas del RS La Pradera se ejecuta mediante el Contrato No. 087 de 2013 con la firma C.C.C. S.A. A l diciembre 31 se han ejecutado \$ 1.491'990.980 del valor total del contrato, el valor del contrato a 31 de diciembre incluidas las adiciones es de \$ 2.132'966.272.

4.2.4.8.1 Sistema de Tratamiento de Lixiviados

Se ejecuta mediante el Contrato No. 048 de 2014 con la firma Tanques y Equipos SA – TEPESA, como se indica en el numeral 4.1.3.

4.2.4.9 Apoyo al PMA Social

Para el desarrollo de los programas del PMA social y el relacionamiento con la comunidad se tiene suscrito el Contrato No. 049 de 2014 con la profesional en el área social Diana Luz Paredes Otero. El valor del contrato incluidas las adiciones es de \$34'470.000. Mediante este contrato se apoya a la Entidad en la evaluación de necesidades, formulación, desarrollo, seguimiento y control de los programas relacionados con la responsabilidad social en la zona de influencia del Relleno, en especial, los programas y proyectos de compensación y del Plan de Manejo Ambiental del Relleno Sanitario en su componente social.

4.2.4.10 Mecanismo de Desarrollo Limpio

Se realiza la captura y quema eficiente del biogás, a través del programa MDL “Mecanismos de Desarrollo Limpio” convenio establecido, entre EMVARIAS y La Universidad de Antioquia y este último con la firma Green-Gas. La empresa Green-Gas es una compañía internacional de energía renovable que se especializa en convertir emisiones de metano provenientes de minas de carbón y rellenos sanitarios, en energía limpia y en bonos de carbono para sostenimiento del proyecto.

Dentro de la infraestructura instalada, se tienen estaciones de quemado de alta eficiencia de 2000 y 3000 m³/hora respectivamente, de donde se hace una quema controlada del biogás para la transformación del CH₄ en CO₂ y de esta forma evitar que el gas metano CH₄ sea liberado a la atmosfera.

El reporte de las toneladas de CO₂ equivalentes para el año 2014, se indica en la tabla siguiente:

MES (año 2014)	LA PRADERA I			LA PRADERA II		
	HOFGAS 2000			HOFGAS 3000		
	Flujo	Calidad	Producción	Flujo	Calidad	Producción
	Nm ³ /h	%	Ton CO ₂ e	Nm ³ /h	%	Ton CO ₂ e
ENERO	787,00	36,56	4.702	1.639,00	49,74	9.791
FEBRERO	1.388,70	43,60	8.203	857,30	24,45	4.788
MARZO	1.433,80	51,31	9.364	1.559,00	45,12	8.569
ABRIL	1.135,00	54,37	7.693	1.164,00	44,93	5.814
MAYO	1.051,00	48,10	6.305	1.367,00	40,71	6.314
JUNIO	996,40	46,84	5.587	1.487,00	44,18	7.519
JULIO	112,00	43,85	5.943	1.582,00	42,90	7.728
AGOSTO	1.104,20	48,36	6.623	1.277,00	39,71	7.630
SEPTIEMBRE	1.249,00	46,90	7.264	1.454,00	38,67	8.482
OCTUBRE	862,00	35,64	3.748	1.300,00	38,61	5.426
Promedio/Total	1.011,91	45,55	65.432	1.368,63	40,90	72.061

Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. mantiene un compromiso permanente, con la mejora continua del relleno sanitario La Pradera y la responsabilidad social. Este proyecto es concebido como una gran obra de ingeniería que requiere del concurso de un equipo de profesionales idóneos, lo cual ha permitido obtener el reconocimiento de la comunidad aledaña, de diferentes instituciones y grupos de interés que visitan al RSP.

4.2.5 Programas y actividades sociales y ambientales:

A continuación se da cuenta de los programas, proyectos y/o actividades, que en el marco de la gestión social, se ejecutaron durante el periodo del informe:

Planeación y gestión

Se le dio continuidad a las reuniones del Comité de Participación Comunitaria (CPC), siguiendo la metodología de trabajo establecida.

Se dio continuidad a las Mesas Técnicas de Trabajo, logrando avances importantes en la formulación de los proyectos de compensación en los temas priorizados por cada mesa (MT Barbosa, MT Santo Domingo, MT Donmatías).

Se realizaron las actividades previstas en la vigencia presupuestal 2014 en lo relacionado con: Participación y fortalecimiento de eventos municipales y comunitarios, celebración fiesta de los niños y las niñas de las escuelas vecinas del RSP, promoción y fortalecimiento de eventos deportivos, visitas guiadas al proyecto.

Se realizaron las visitas y reuniones de gestión consideradas claves para el trabajo social con comunidades y para la materialización de los programas y proyectos de compensación en la vigencia presupuestal 2015.

Generación de empleo

El Relleno Sanitario La Pradera generó en año de 2014 98 plazas de empleo en las diferentes actividades de la operación del Vaso La Música y por las obras de adecuación y construcción del Vaso Altaír 198, priorizando la participación del recurso humano local.

Gestión interinstitucional

Se estableció contacto con las corporaciones GAIA y CEAM para gestionar espacios de reunión y de revisión de experiencias en granjas experimentales, fortalecimiento de unidades productivas, huertas caseras con Buenas Prácticas Agrícolas y trapiche comunitario.

Como producto de la gestión con el Colegio Mayor de Antioquia, se tuvo acceso a propuesta educativa *“Protección y preservación del medio ambiente mediante la capacitación a un grupo de personas residentes en comunidades aledañas al Relleno Sanitario La Pradera en el Departamento de Antioquia”*. La propuesta consiste en capacitar a un grupo de 36 personas en temas relacionados con el mantenimiento de pozos sépticos, bocatomas y filtros, a las comunidades de influencia del RSP. Con dicha propuesta se espera generar capacidad instalada en la zona, generación de mano de obra futura una vez se empiecen a ejecutar los proyectos de compensación en los temas agua y saneamiento básico y, contribuir con la protección del medio ambiente.

Estrategias de relacionamiento y comunicación con comunidades

Se estableció comunicación permanente con representantes de las organizaciones comunitarias locales, como parte del acompañamiento social continuo y como estrategia para comunicar y concertar el desarrollo de los programas y proyectos del Plan de Manejo Ambiental y los correspondientes a la Inversión Social Voluntaria.

Se dio continuidad a las visitas guiadas al Relleno Sanitario La Pradera, con la atención de diferentes grupos de interés: estudiantes del programa SAT de Codesarrollo, residentes en las veredas El Combo, Santa Gertrudis y San Francisco, del Municipio de Santo Domingo (32 personas) y grupo de participantes del Diplomado en Control Social a la Gestión Pública (28 personas).

En atención a compromisos adquiridos con las JAC, se continuaron las acciones de orientación a representantes de JAC para realizar los trámites requeridos en contextos de contratación con La Entidad. De esta manera, la mayoría de las juntas se registraron como proponentes en EMVARIAS y diligenciaron la matrícula en el libro de direcciones.

Por sexto año consecutivo, se realizó la Fiesta de Los Niños en las instalaciones del Relleno Sanitario La Pradera. En la celebración participaron en promedio 600 niños y niñas escolares de las comunidades aledañas al proyecto. Este es un evento que tiene lugar cada año, con el que se ha pretendido enaltecer a los niños y niñas como sujetos de derechos y generar vínculos de vecindad cercanos con éste grupo poblacional.

Se realizaron visitas de acercamiento a las 18 comunidades durante el mes de noviembre y diciembre con la ejecución de las brigadas de salud y de los cursos formativos en artes y oficios.

Se implementaron canales de comunicación con los líderes comunitarios de las 18 comunidades del área de influencia del RSP para concertar la programación de las brigadas de salud y garantizar la ejecución efectiva de las mismas. El Programa Brigadas de Salud hace parte del Plan de Manejo Ambiental dentro de las medidas de prevención y compensación.

Estrategias de formación, capacitación y educación con comunidades

Se le dio continuidad al desarrollo del Diplomado en Control Social a la Gestión Pública, con la asistencia de 51 participantes activos. Al finalizar el proceso 41 recibieron la certificación por parte de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, en un evento de clausura realizado por EMVARIAS.

Se implementaron 6 cursos de formación en artes y oficios específicos dirigidos a comunidades del área de influencia del RSP.

Atención de requerimientos y solicitudes

Se analizaron las solicitudes de apoyo presentadas por las comunidades y municipios, procurando atender las necesidades expuestas, siempre y cuando tuvieran coherencia con el Plan de Inversión Anual.

Se dio respuesta a solicitudes de información presentadas por veedurías ciudadanas en los temas brigadas de salud, monitoreos ambientales y control de aves de rapiña.

Se realizó visita a la bocatoma de la Vereda Arenales en cumplimiento a compromiso adquirido en reunión de mesas técnicas. La información obtenida sirve de base a la MTT Donmatías para la formulación de proyecto en el componente agua y saneamiento básico para la Vereda Arenales y, le es útil a EMVARIAS, quien debe conocer con precisión la infraestructura de acueductos y bocatomas de las comunidades de influencia del proyecto, para orientar adecuadamente los recursos de compensación hacia mejoras locativas realmente necesarias.

Se hizo presencia y se participó activamente en reuniones comunitarias en las veredas La Eme y Piedra Gorda, del Municipio de Santo Domingo. En ambos escenarios se socializaron los avances de las Mesas Técnicas de Trabajo y los compromisos adquiridos por las partes interesadas. Se dieron claridades sobre los incentivos, las compensaciones, la inversión social voluntaria (EMVARIAS) y frente al proceso de legalización de las captaciones de aguas (CORNARE).

En atención a solicitud presentada por la JAC Vereda La Pradera, se hizo recorrido por Sector La Cumbre, identificando focos contaminantes de fuentes de agua.

Apoyo para el desarrollo comunitario

Se ejecutó el programa Desarrollo de la Infraestructura Comunitaria, con el apoyo a las Juntas de Acción Comunal que gestionaron la realización de obras mejoramiento de centros de vida o sedes comunales. Comunidades beneficiadas: La Cuesta, Las Victorias y Tablazo Popalito. Personas beneficiadas: 876.

Se brindó apoyo a la Vereda Frisolera en el suministro de uniformes de educación física para los y las niñas escolares de la Institución Educativa Rural Jesús María Osorno.

Se ejecutó el programa Mejoramiento de la Calidad de la Educación, a través del cual se brinda apoyo a los centros educativos rurales en el mejoramiento de sus condiciones locativas y/o con la dotación de herramientas lúdicas y pedagógicas, con la finalidad de potenciar entornos escolares favorables para docentes y niños en los procesos de aprender haciendo, favorecer la lúdica, el juego y, la didáctica como herramientas para el desarrollo de habilidades cognitivas y motoras. Población objetivo: 17 comunidades educativas. Beneficiarios: 600 personas entre niños y niñas escolares y docentes.

Participación en eventos comunitarios

Se brindó apoyo y patrocinio a los Juegos Deportivos Cañón del Porce – Relleno La Pradera, el cual en su séptima versión, contó con el desarrollo de 6 modalidades deportivas y la participación de 408 deportistas.

Como en años anteriores, se dio apoyo y se hizo acompañamiento a las comunidades vecinas, en la celebración de sus fiestas campesinas y navideñas.

Se apoyó a los municipios de Barbosa y Donmatías en la realización de eventos de interés municipal como: el bicentenario y la semana de la Juventus en Donmatías y la Fiesta de la Piña en Barbosa.

Ejecución de programas y proyectos

Se ejecutó el Programa Brigadas de Salud, priorizando las jornadas de vacunación para aplicar la vacuna de la Influenza, conferencias en prevención de Infecciones Respiratorias Agudas, atención psicosocial a personas, familias y/o comunidades y, conferencias en temas psicosociales. Este

programa tuvo como población beneficiaria la población de trabajadores del Relleno Sanitario La Pradera y las 18 comunidades de influencia del mismo. En total se beneficiaron 1520 personas.

Se implementó el programa Formación en Artes y Oficios Específicos: Este programa incluye cursos en diferentes modalidades artísticas y en oficios concretos, que promueven el desarrollo de capacidades y habilidades individuales y colectivas, fomentan la creatividad de las personas, el trabajo en equipo y, la identificación de alternativas de generación de ingresos para la familia y para la comunidades participantes. Tuvo como población objetivo las veredas Frisolera, Piedra Gorda, La Cejita, Calda, Popalito y grupo de mujeres familiares de trabajadores del RSP. Se beneficiaron 129 personas.

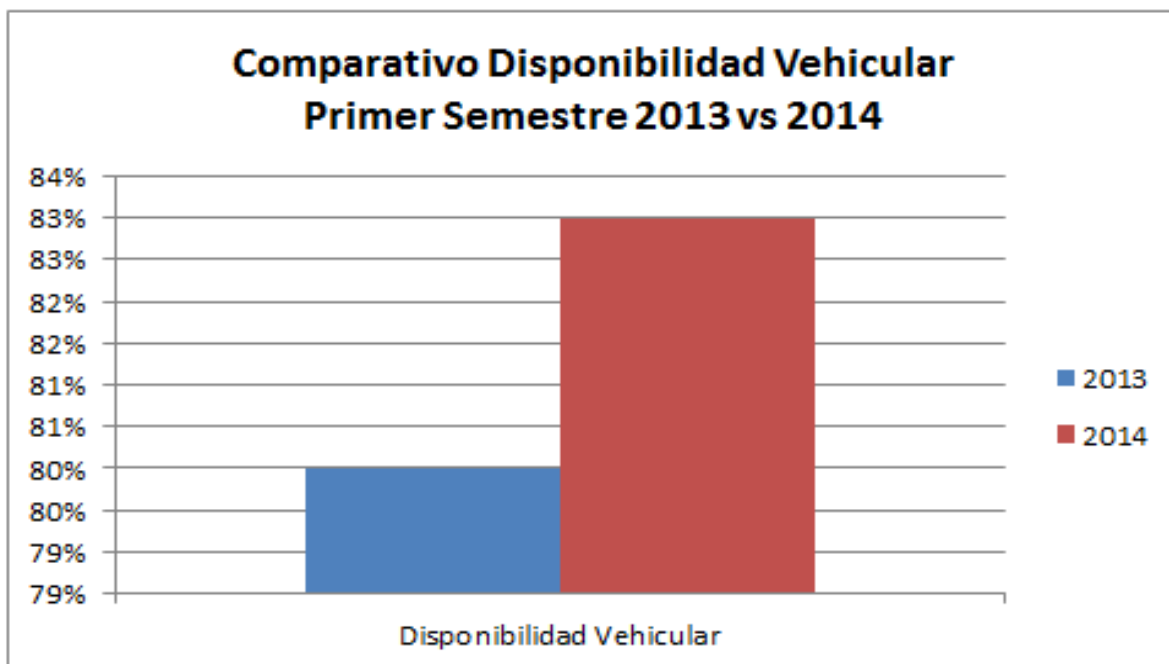
4.3 Gestión mantenimiento equipos automotores.

Se presenta en dos semestres así:

Informe de Gestión Primer Semestre 2014

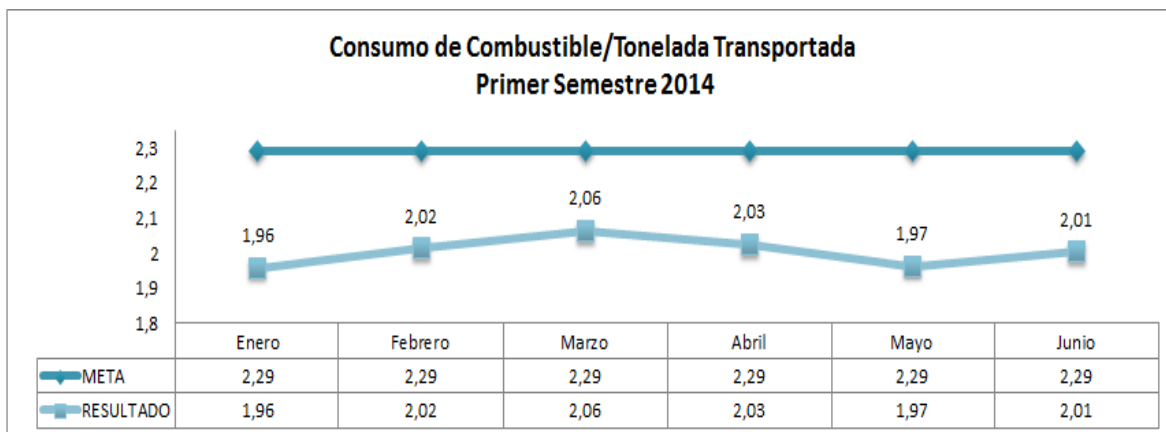
Disponibilidad de la Flota Vehicular:

Durante el primer semestre del año 2014, la disponibilidad de la flota vehicular es del 83%. Tres puntos porcentuales más con relación al primer semestre del año 2013. Este indicador refleja la programación de los mantenimientos preventivos por sistema de la flota vehicular, la disposición, conciencia y el compromiso del equipo de trabajo, frente a la optimización del parque automotor como garantía para el cumplimiento de los objetivos empresariales, dado el carácter misional de esta actividad en el proceso de aseo.



Seguimiento Control de Rendimiento de Combustible:

Continuamos con el programa de control y monitoreo del consumo del combustible por vehículo obteniendo rendimientos de consumo positivos. El rendimiento del consumo de combustible por tonelada transportada durante el primer semestre del año 2014 es de 2,01, mientras que en primer semestre del año 2013 era de 2,1. Ahorros que se reflejan en este primer semestre del año 2014.



Nivel de Confiabilidad del Sistema:

El mantenimiento, hace énfasis tanto en las consecuencias de las fallas, como en las características técnicas de las mismas, mediante la integración de una revisión de las fallas operacionales con la evaluación de aspecto de seguridad y amenazas al medio ambiente.

El mantenimiento presta mucha atención en las tareas que más incidencia tienen en el funcionamiento y desempeño de las instalaciones, garantizando que la inversión en mantenimiento se utiliza donde más beneficio va a reportar.

En la práctica, la confiabilidad puede apreciarse por el comportamiento que guardan cinco factores llamados universales y que se consideran existen en todo recurso por conservar. Estos factores son los siguientes:

1. Edad del equipo.
2. Medio ambiente en el que opera.
3. Carga de trabajo.
4. Apariencia física.
5. Mediciones o pruebas de funcionamiento.

La matriz de excelencia, en el componente de confiabilidad, mide estos factores y los compara con estándares internacionales para establecer su capacidad de respuesta.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Nivel Madurez	Elemento de Control						
	Estrategia	Administración del recurso humano	Planeación y Programación	Medidas de desempeño	Tecnología de Información	Análisis de Confiabilidad	Análisis de Procesos
Excelente	Estrategia Corporativa	Cuadrillas independientes con multihabilidades	Planeación e ingeniería a largo plazo	Efectividad de Equipo	Sistema Central	Programa completo de riesgo-	Revisión periódica de procesos, costos, tiempo, calidad
	incluye elementos mantenibles	Grupos autónomos		Benchmarking costos por equipo	base de datos comunes	costo	
Mejor que la mayoría	Plan de mejoramiento a largo plazo	Algunos grupos con multihabilidades Equipos de Mantenimiento	Buena planeación y programación Soporte de Ingeniería	MTBF / MTTR, disponibilidad, costos generales	Información de insumos mano de Obra y financiera	Algunas aplicaciones de FMEA Algunos procesos	Algunas revisiones de procesos Administrativos y de Mantenimiento
Competente	Plan anual de mejoramiento	Grupos mixtos descentralizados comités de mejoramiento	Existe un grupo de planeación Ingeniería ad hoc	Tiempo de parada costos generales	No hay comunicación entre mantenimiento y financiera	Buena base de datos de falla y buen uso de ella	Algunas revisiones de procesos de mantenimiento
Deficiente	Plan de Mejoramiento de Mantenimientos Preventivos	Algunas disciplinas integradas Algunos Equipos de Mantenimiento en HSE	Soporte en detección de fallas Algunas rutinas de inspección	Algunos tiempos de parada Costos sin desagregar	Programa básico de mantenimiento Algunos registros de partes	Tiene información y se usa poco	Una revisión de procesos de mantenimiento
Pobre	Reacciona a las emergencias	Por disciplinas	No hay planeación No hay programación No hay ingeniería	Sin indicadores	Información manual	Sin registro de fallas	Nunca se revisan

Tomado de la Matriz de Excelencia

Fuente: CAMPBELL, Jhon Dixon. Maintenance Maturity Grid. PricewaterhouseCoopers, Canadá.

HSE: : Health, Safety, Environment (Salud, Seguridad y Medio ambiente)

MTBF: Tiempo medio entre fallas

MTTR: tiempo promedio para reparar las fallas

FMEA o ANFE: Análisis de efectos y modos de falla, este es un modelo el cual incluye una evaluación sistemática de todos los modos de falla reales que pueden ocurrir en un activo.

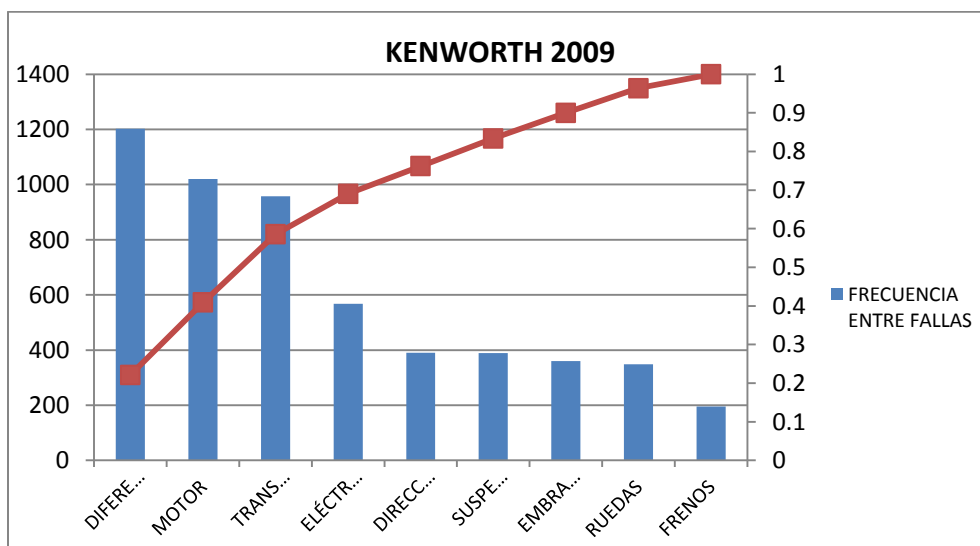
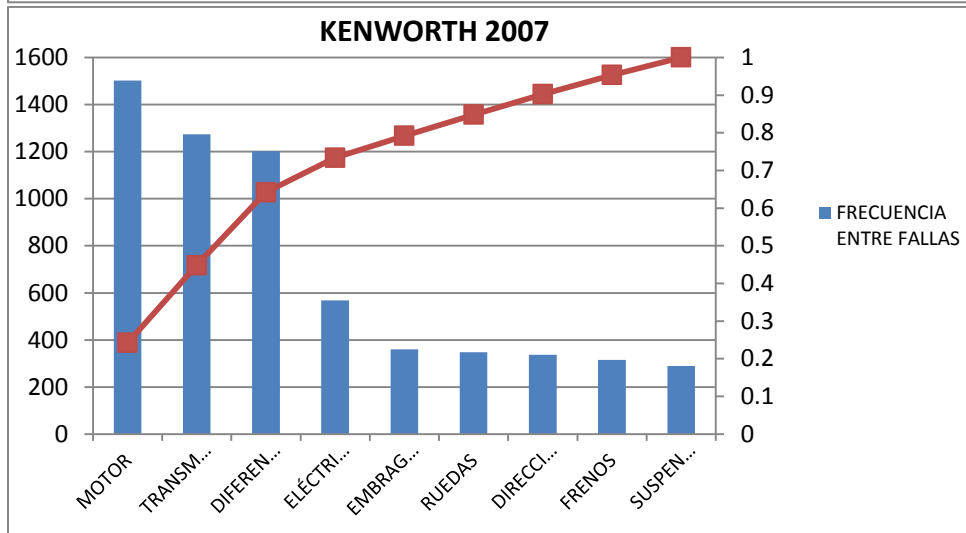
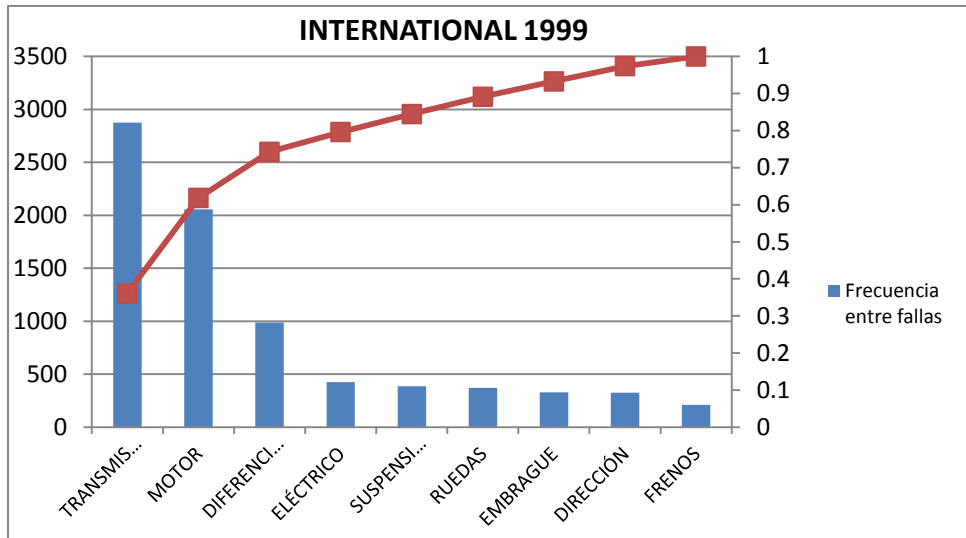
Tomado de los resultados de la Auditoria Prestación de servicios de mantenimiento automotor (8 abril de 2014)

La Confiabilidad ofrecida por el sistema, se encuentra en el nivel bajo como consecuencia del nivel de madurez de 2,91 logrado en la gestión del Mantenimiento.

Para el mejoramiento de nivel de confiabilidad del sistema e implementación del mantenimiento preventivo de la flota vehicular de acuerdo con las necesidades de la operación se viene desarrollando la metodología de análisis de fallas crónicas y esporádicas para poder enfocar el mantenimiento preventivo a estas tareas con sus respectivas frecuencias, permitiendo jerarquizar, en función de su impacto global, con el fin de facilitar la toma de decisiones.

La metodología que se viene desarrollando es FMECA, en donde se utilizan tres parámetros: Severidad, Ocurrencia y Probabilidad de Detección. Enfocado a lograr grandes ahorros en mantenimiento pues sirve para erradicar y controlar fallas reales o potenciales en los elementos, sistemas o equipos.

Actualmente, se está desarrollando el estudio del tiempo medio entre fallas (MTBF) de la flota International 1999, KENWORTH 2007 y 2009 para poder determinar las fallas potenciales y su severidad:



Nivel de desarrollo del sistema:

Los factores críticos de éxito, definen o determinan cuáles son las directrices más importantes que deben ser consideradas por la administración para lograr control sobre y dentro de los procesos para la gestión de los activos. Una visión del estado de los aspectos considerados relevantes para el funcionamiento del sistema, se convierte en insumo para definir aquellos factores críticos en una gestión de clase mundial.

La Gestión del Mantenimiento alcanza una calificación de **6,34**, con relación al nivel de desarrollo de veinte (20) aspectos del sistema, considerados relevantes para la calidad de los resultados de la fase del mantenimiento del activo.

El nivel de desarrollo del sistema para la gestión del mantenimiento de los vehículos, incide de manera directa en la variación de los riesgos de confiabilidad de operación de las líneas de servicio, y disponibilidad del mismo.

Desarrollo del Mantenimiento



Tomado de los resultados de la Auditoria Prestación de servicios de mantenimiento automotor (8 abril de 2014)

Mejoramiento sistema ERP proceso de mantenimiento:

En Marzo de 2014 se realiza el mapa de riesgo de la implementación ERP Proceso de Mantenimiento, herramienta que permite organizar y contextualizar la información y poder visualizar su magnitud con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo y mejoramiento de cada uno de los pasos del proceso de generación de la OW, obteniendo con ellos

optimización del recurso humano disponible, minimización de errores por la disminución de registros manuales, mantener la trazabilidad de las reparaciones al detalle, mejoras en la revisión de garantías mejora implícita en el proceso de cotejo en CXP.

Plan de Trabajo para el mejoramiento del ERP Proceso de Mantenimiento:

Pasos	ERP Proceso de Mantenimiento (Actual)	Propuesta de Mejora ERP Proceso de Mantenimiento
1.No Go y Recepcion de Informe de Novedades	Conductor reporta a recepcionista	Recepción
		Mecánico
		Conductor
2.OT	Informe (Estado 01), se aprueba para estado (10) , se complementa información para estado (20), luego estado (30), luego estado (40)- Al final se coloca el instructivo de ruta	WH-Comienza en estado 20-Planeación, 30-Programación, 40-Ejecución.Los registros de costos se generan a partir de la OW.
3.Chequeo garantías	Solgein y OW	Supervisor de taller verifica garantía por instructivos de ruta. El contratista verifica que la reparación corresponda a garantía. Interventor actualiza información en OW-ERP.
4.Recibo de vehículo a reparar	Se entrega Número de OT	Recibe OT Física o por Email
	Control de repuestos (El interventor no firma el recibo del repuesto)	Control de repuestos (Implementar procedimiento actual de Emvarias en coordinación con el área de Bienes y Riesgos)
	Documento se plasma la cronología de la reparación, se firma el interventor y contratista	En el anexo del instructivo de ruta de cada ejecutante se va a detallar la reparación en tiempo real y apoyarse en el documento físico, se va a comenzar a solicitar al contratista los documentos digitales.
	Documento de recibido a satisfacción , cuando entrega el vehículo, interventor y contratista	Se solicitará a los contratistas el formato para ingresar la información a la OW o OT, según el requerimiento de Emvarias.
		Emvarias coordina el formato de entrega con el contratista
5. Elaborar OW	Cotización no cumple periodo contractual	Cotización se recibe según periodo de contrato
	Se revisa garantías, precios, códigos , información que se encuentra en Solgein y OW	El contratista envía formato validado por el interventor, donde se verifica detalle de la reparación, códigos, precios y otros que garanticen el valor de la OW en el formato.
	Se ingresa todos los ítems de la cotización en la OT	La OT tendrá el detalle de la reparación. El contratista debe enviarla digital y física (cotización).
	Se genera la OW, con revisión de cuentas, objeto costos, anexos de cada línea	Se generara OW para varias OT, con su resumen de repuestos gravados, no gravados y mano de obra por cada OT.
	Se aprueba	Se aprueba
	Se imprime	Se imprime
6. Facturación	1. Por cada OW una factura	1. Una Factura por cada OW (varias OT)
	2. Se entrega OW impresa con paquete de cotización al contratista para revisar	2. Se entrega OW impresa con paquete de cotización al contratista para revisar
	3. Contratista entrega la factura y documentación adjunta	3. Contratista entrega la factura y documentación adjunta
	4. Revisa Factura Vs. OW Vs. Paquete con las correcciones, con sus respectivas firmas	4. Revisa Factura Vs. OW Vs. Paquete con las correcciones, con sus respectivas firmas
	5. Se recepciona	5. Se recepciona
	6. Se contabiliza	6. Se contabiliza

Arrendamiento operativo vehicular:

El Área de Mantenimiento en el primer trimestre del año 2014, apoya el proyecto de Renovación del Parque Automotor, el cual por estudios financieros y operacionales da como resultado, la recomendación de adquisición de vehículos recolectores en la modalidad de Arrendamiento Operativo. Este proyecto, se gestiona con el apoyo de toda la información técnica y de registros estadísticos con que cuenta el Área de mantenimiento desde su experiencia e historial vehicular; labores constantes en reuniones de grupos de trabajo a cargo del proyecto Emvarias-Grupo EPM,

para toma de decisiones; además de apoyar al proyecto en las exigencias técnicas “mínimas a cumplir”, para obtener un buen producto, como son los vehículos para labores de recolección funcionales, en toda la topografía de la ciudad.

Igualmente, el acompañamiento constante en el análisis de resultados en temas de mantenimiento y operación, al vehículo tipo pesado marca DAEWOO en la modalidad de arrendamiento y motor a gas “GNV”; fue una gestión importante para el primer semestre del 2014, pues estos resultados fueron fundamentales en la toma de decisiones y las especificaciones técnicas mínimas a exigir en el proyecto de Arrendamiento Operativo.

Otra de las gestiones importantes del Área de mantenimiento, guiado al buen resultado del proyecto de Arrendamiento Operativo, fue la investigación y búsqueda de nuevos desarrollos tecnológicos; con el desplazamiento para visitas técnicas, por parte del personal del Área a diferentes compañías y empresas que operan vehículos de recolección con nuevas alternativas tecnológicas de vanguardia; como vehículos con motores a Gas y con cajas de velocidades automáticas, visualizado a innovar en el país con herramientas que contribuyan al medio ambiente y la optimización de la operación de recolección de residuos. Estas Empresas fueron: Fabrica MACK-HEILL en New York EU, la Empresa West Management en San Francisco EU y la Empresa ENVIRONMENT L.A SANITATION en los Ángeles California EU. De donde se extrajeron experiencias importantes, como el funcionamiento de los motores a gas, las cajas de velocidades automáticas y las suspensiones de los vehículos por medio de fuelles elastómeros compactos, que avalaron e impulsaron las solicitudes técnicas para el proceso de Arrendamiento Operativo.



La actual administración del mantenimiento en el Área, en el primer semestre de 2014, nos mostró puntos a mejorar frente a la operación que actualmente se desarrolla como proceso para la reparación de los vehículos del Parque Automotor. Para el tratamiento de algunos de estos puntos, visualizamos con el contrato de Arrendamiento operativo ya adjudicado en el segundo trimestre del año, mejorar resultados operacionales y administrativos; pues con un proveedor integral de servicios, podemos obtener tiempos de mantenimiento óptimos “mejora en temparios de reparaciones por ejecutarse los mantenimientos en un solo sitio y no ser necesario el traslado del vehículo a diferentes talleres”, igualmente un ahorro importante en los gastos de

combustibles “por no ser necesarios mayores desplazamientos”, así como la optimización del personal designado a estas labores.

En temas de disponibilidad vehicular se realizó un análisis de la flota actual, que se estima mejorar con el servicio del contrato por Arrendamiento operativo así:

CUADRO PARQUE AUTOMOTOR DOBLETROQUE ACTUAL EMBARIAS S.A E.S.P					
Cant	Marca y referencia	Modelo	% de disponibilidad actual en los últimos 6 meses	Capacidad de carga (TON)	Capacidad Total del parque automotor en (TON)
4	International DT466 Caja Compactadora HEIL	1998	55	10.5	1381
14	International DT530 Caja Compactadora HEIL	1999	61	13.5	
19	International DT466 Caja Compactadora HEIL	2000	71	10.5	
21	Renault Kerax Caja Compactadora SCORZA	2006	50	13.5	
24	Kenworth T370 Caja Compactadora McNeilus	2007	72	11.5	
24	Kenworth T370 Caja Compactadora McNeilus	2009	73	11.5	
10	International WorkStar 7600 Caja Compactadora McNeilus	2012	72	11.5	
3	Mack E7 Cargue Frontal Caja Compactadora HEIL	1998	66	16.5	43.5
119	Total Vehículos Dobletroque	Promedio de disp.	65		

CUADRO PARQUE AUTOMOTOR DOBLETROQUE A PARTIR DEL 25 DE DICIEMBRE DE 2014 Y HASTA ET EMBARIAS S.A E.S.P					
Cant	Marca y referencia	Modelo	% de disponibilidad estimado	Capacidad de carga (TON)	Capacidad Total del parque automotor en (TON)
8	Renault Kerax Caja Compactadora SCORZA	2006	50	13.5	1344.5
24	Kenworth T370 Caja Compactadora McNeilus	2007	72	11.5	
24	Kenworth T370 Caja Compactadora McNeilus	2009	73	11.5	
10	International WorkStar 7600 Caja Compactadora McNeilus	2012	72	11.5	
46	Kenworth T440 DIESEL/GAS Caja Compactadora Fanalca	2014	95	11.5	
1	Daewoo Novus Caja Compactadora Daewoo	2014	95	13.5	
3	Mack MRU CNG Cargue Frontal Caja Compactadora HEIL	1998	66	13.5	40.5
116	Total Vehículos Dobletroque	Promedio de disp.	75		

Plan de Contratación:

En el primer semestre del año 2014, en el Plan de Contratación de la Subdirección de Mantenimiento se llevaron a cabo siete (7) procesos de contrato en donde el 71% corresponden a Invitación de Publica Ofertas y se obtuvo un ahorro presupuestal de \$235.056.078.00

AHORROS EN CONTRATACIÓN PROCESOS DEL AÑO 2014 SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO PRIMER SEMESTRE						
CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO	VALOR DEL CONTRATO	MODALIDAD	AHORRO PROCESO
2014003	ASESORIA INTEGRAL EN EL LEVANTAMIENTO DE LA INGENIERÍA ESPECÍFICA DE LAS CAJAS	CARLOS MARIO BUSTAMANTE RAMIREZ	48.960.816	48.960.816	Invitación Privada de Única Oferta	-
2014026	MONITOREO VARIABLES DE MOTOR	EQUITEL S.A.	28.175.240	28.175.240	Invitación Privada de Única Oferta	-
2014049	MANTENIMIENTO SISTEMA DE DIRECCIÓN	ROLDAN DIESEL EU	366.891.137	342.500.000	Invitación Pública de Ofertas	24.391.137
2014050	MANTENIMIENTO MOTORES ELECTRÓNICOS FLOTA KENWORTH	INDUSTRIAS IVOR S.A. CASA INGLESA	1.022.771.962	888.880.102	Invitación Pública de Ofertas	133.891.860
2014053	SUMINISTRO DE REPUESTOS	RODAR Y RODAR S.A.S.	109.036.199	85.646.438	Invitación Pública de Ofertas	23.389.761
2014055	LATONERÍA, PINTURA, TAPICERÍA Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	AUTOCENTRO WILLIAMS SAS	140.520.203	123.804.480	Invitación Pública de Ofertas	16.715.723
2014056	MANTENIMIENTO CAJAS DE VELOCIDAD Y EMBRAGUE	ELKIN ANTONIO FLOREZ ACEVEDO	427.656.733	390.989.136	Invitación Pública de Ofertas	36.667.597
	TOTAL AHORRO PRIMER SEMESTRE/2014					235.056.078

Gestión segundo semestre 2014

Disponibilidad de la flota vehicular:

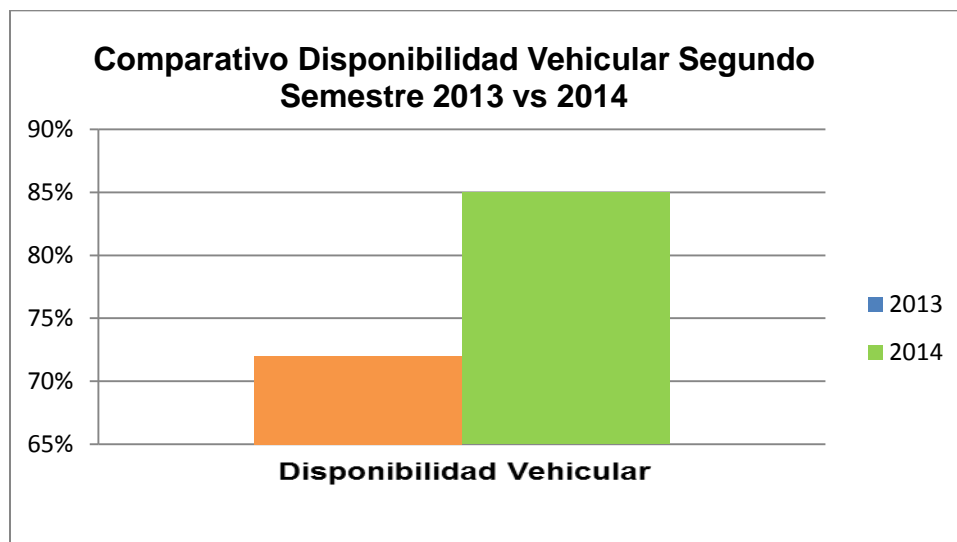
La disponibilidad de la flota vehicular, en el segundo semestre fue 85%. Trece puntos porcentuales más con relación al segundo semestre del año 2013.

La Disponibilidad Vehicular, es el resultado del inicio de la implementación del plan de mantenimiento preventivo basado en la metodología desarrollada FMECA, en donde se utilizan tres parámetros: Severidad, Ocurrencia y Probabilidad de la Detección. Enfocado al análisis de fallas crónicas y esporádicas, alcanzando un mejoramiento en el nivel de confiabilidad de la flota vehicular.

La ejecución del plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular, es determinado mediante las frecuencias de cada tarea de mantenimiento, logrando cumplimiento de ejecución del plan del 97%.

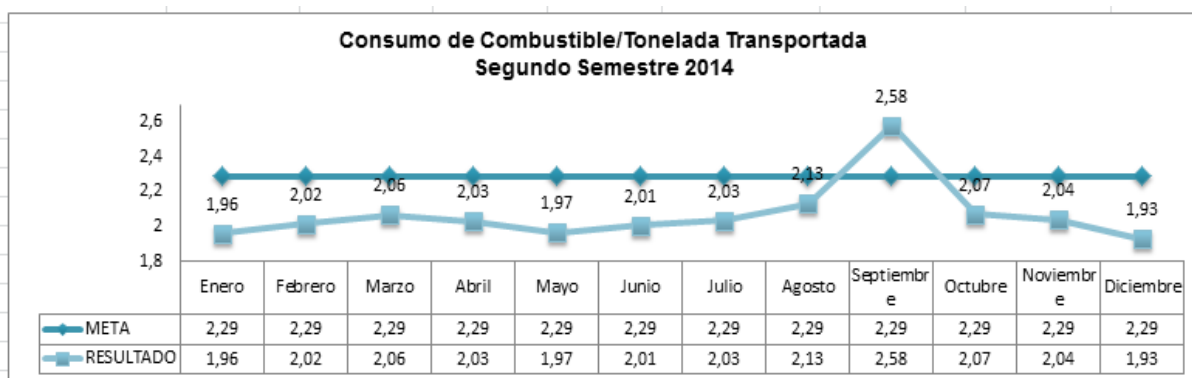
Además, para el Sistema Estructural e Hidráulico de la Caja Compactadora de los Vehículos de Recolección de Residuos Sólidos, se implementa la inspección diaria por medio de un CHECK LIST (Lista de Chequeo) a los diferentes elementos que componen la caja compactadora, calibración de presiones del sistema hidráulico, medición de espesores mediante un equipo ultrasonido, y con un contrato con el Ingeniero Carlos Mario Bustamante, se realizó el levantamiento y elaboración de planos, incluyendo las dimensiones con sus tolerancias y acabados superficiales, especificación de los materiales y tratamientos térmicos y las especificaciones para los procesos de soldadura de las diferentes cajas compactadoras, tendientes a estandarizar elementos y/o partes de dicho sistema, tales como: placas deslizante, barredora y fija de la caja compactadora MCNEILUS METROPACK, placas deslizante y barredora de la caja compactadora SCORZA, y placas deslizante y barredora de

la caja compactadora MCNEILUS M2. Adicionalmente, se realizó análisis y recomendaciones para las reparaciones de la partes del sistema estructural de la caja compactadora.



Seguimiento control de rendimiento de combustible:

El consumo de combustible por tonelada transportada ha sido efectivo en el segundo semestre del año. Este consumo de combustible ha venido mejorando mes tras mes con una novedad en el mes de Septiembre por el ingreso de los 25 vehículos doble troque diésel en arrendamiento operativo, pero al mes de Octubre se logra disminuir terminado el año con un consumo de combustible por tonelada transportada de 1,93.



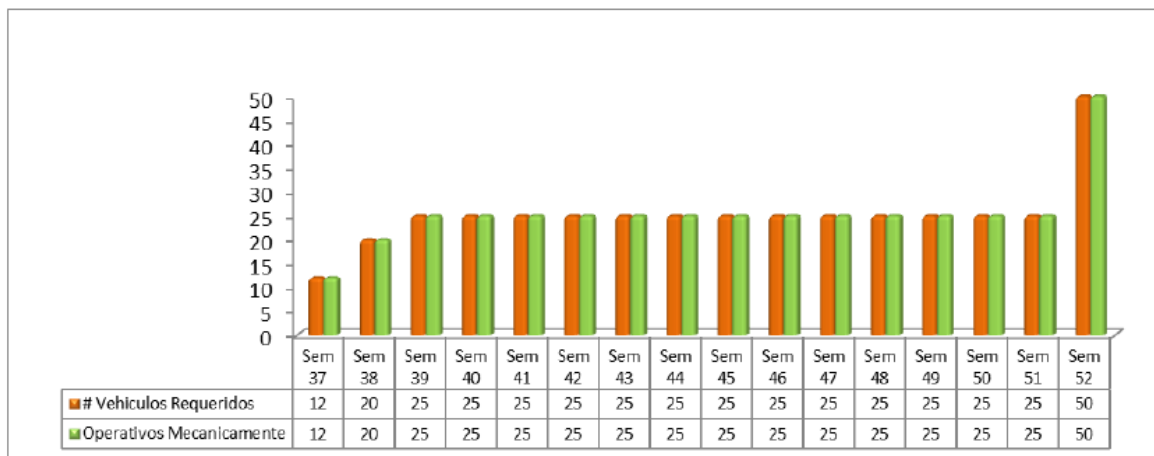
Arrendamiento operativo vehicular:

La entrega de los vehículos en arrendamiento operativo vehicular, fue la siguiente:

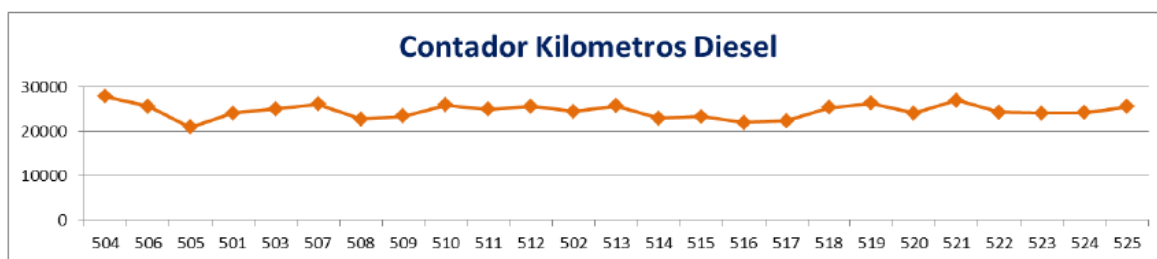
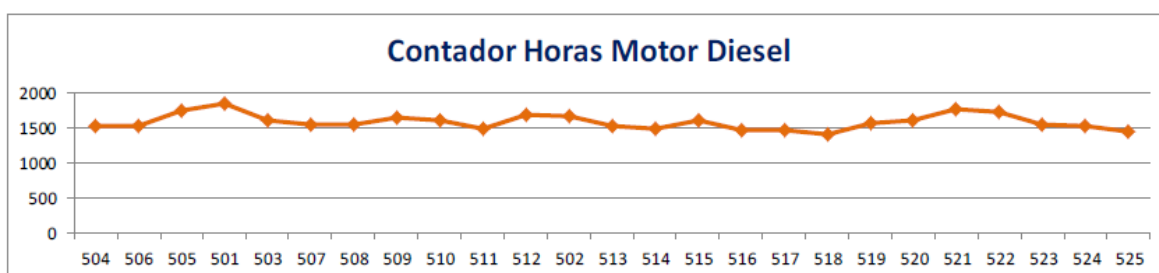
VEHICULOS DE CARGUE TRASERO DIESEL	
FECHA	CANTIDAD
11 Septiembre de 2014	12

15 Septiembre de 2014	8
22 Septiembre de 2014	5
VEHICULOS DE CARGUE TRASERO GNV	
FECHA	CANTIDAD
25 Diciembre de 2014	22
VEHICULOS DE CARGUE FRONTAL GNV	
FECHA	CANTIDAD
25 Diciembre de 2014	3

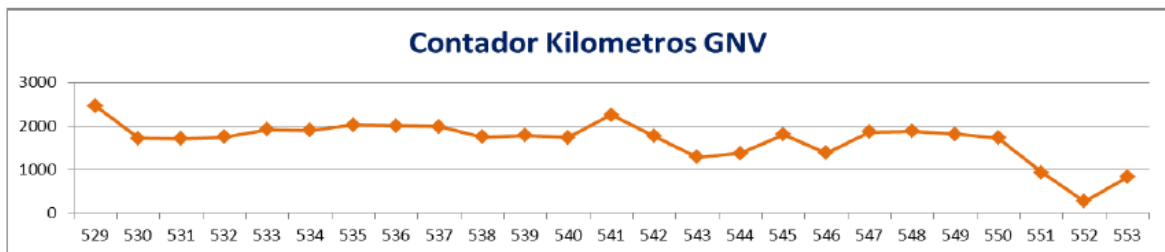
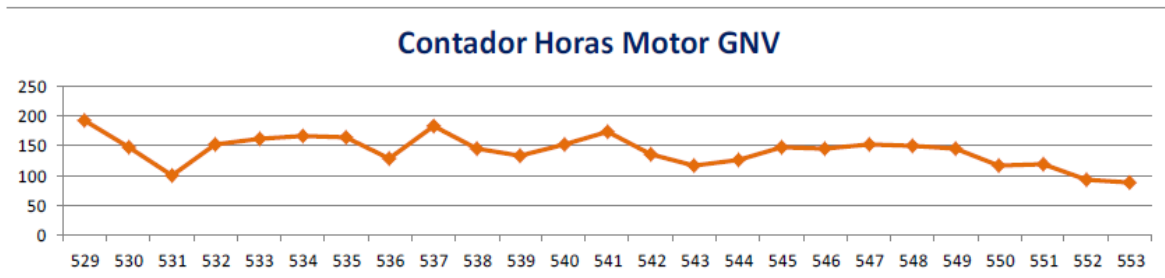
La disponibilidad de la flota vehicular RENTING COLOMBIA se ha venido cumpliendo al 100%:



El promedio de operación del motor en horas con corte al 31 de Diciembre de 2014, para los Vehículos Cargue Trasero Diésel, es de 1.568 Horas, con un kilometraje promedio de 24.585 Kilómetros.



Mientras, el promedio de operación del motor en horas con corte al 31 de Diciembre de 2014, para los Vehículos Cargue Trasero GNV, es de 140,5, con un kilometraje promedio de 1.647 Kilómetros.



Los mantenimientos correctivos dados por una falla mecánica, informada por parte del conductor al Centro de Control Vehicular (CCV), antes o después de llegar de su correría o en plena correría, se han ejecutado en un 100% en los tiempos estipulados en los pliegos de invitación, tomando acciones y campañas preventivas e inspecciones programadas para mitigar y corregir dichas reparaciones y así lograr reducir las fallas.

Para cumplir con el objetivo propuesto de Disponibilidad, RENTING COLOMBIA ha adaptado sus recursos a las necesidades de EMVARIAS entregando soluciones flexibles, identificado algunas fallas funcionales, modos de fallas y sus posibles efectos y consecuencias en los sistemas y desarrollando algunas campañas para aminorar los riesgos.

Vehículo en Taller	Observaciones	Placa	Tipo Servicio	Cuenta de Servicio	Cuenta de Ejecutado
sep	✚ Informado			20	20
	✚ Varado			3	3
	✚ Mtto Programado			15	15
oct	✚ Informado			23	23
	✚ Varado			1	1
	✚ Mtto Programado			178	178
nov	✚ Informado			12	12
	✚ Varado			1	1
	✚ Mtto Programado			107	107
dic	✚ Informado			21	21
	✚ Varado			11	11
	✚ Mtto Programado			94	94
Total general				486	486

En cuanto a los mantenimientos preventivos se han desarrollado de acuerdo con el plan de mantenimiento y tareas a desarrollar con unas frecuencias establecidas, según las recomendaciones del fabricante e implementado en el sistema de administración de flotas Auto línea, utilizada para registrar las rutinas de mantenimiento, las acciones, lubricación y sustitución de partes.



Parque automotor EMVARIAS:

El parque automotor finaliza el año 2014 con una flota de 188 vehículos para la operación, los cuales se relacionan a continuación, según las características:

CONSOLIDADO DE VEHÍCULOS	
TIPO DE VEHÍCULO	CANTIDAD
CAMIONETAS	4
VOLQUETAS INTERNATIONAL	11
MOTOCICLETA ECO DELUXE	4
GRÚA CHEVROLET	1
CARGADOR CASE	2
ASPIRADORA MADVAC	4
RECOLECTORES INTERNATIONAL CARGUE TRASERO 12,5T	20
RECOLECTORES RENAULT KERAX	14
RECOLECTORES KENWORTH CARGUE TRASERO 12,5T	48
BARREDORA ELGIN PELIKAN 3.5.TON, ELGIN SWEEPER	4
CARROTANQUE (3) INTERNACIONAL (3) KENWORTH	6
CARRO GOLF YAMAHA (CAM. ESTADIO)	1
RECOLECTOR CARGUE TRASERO RENAULT MIDLINER M6180 6,5T	1
RECOLECTOR CARGUE TRASERO 6,5T	4
RECOLECTORES CHEVROLET NPR (3 RUTAS HOSPITALARIA)	14
RECOLECTORES DOBLE TROQUE EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO	50

TOTAL VEHÍCULOS	188
------------------------	------------

Plan inmovilización vehículos de la flota vehicular:

Con el ingreso de los 50 vehículos en arrendamiento operativo y el plan de reposición de la flota vehicular EMVARIAS S.A. E.S.P., al 31 de Diciembre de 2014, se han inmovilizados los siguientes vehículos:

VEHICULOS INMOVILIZADOS		
TIPO VEHICULOS	MODELO	CANTIDAD
Doble Troque Cargue Trasero	1998	4
Doble Troque Cargue Trasero	2006	7
Doble Troque Cargue Trasero	1999	5
Doble Troque Cargue Trasero	2000	18
Carro Tanque	1982	1
Barredoras Elgin	1998	3
Sencillo Cargue Trasero	2001	2
NPR	1998	2
Doble Troque Cargue Frontal	1998	2

Plan de contratación:

En el segundo semestre, en el Plan de Contratación de la Subdirección de Mantenimiento se llevaron a cabo diez y ocho (18) procesos de contrato en donde el 22,22% corresponden a Invitación de Publica Ofertas, 33,33% corresponden a Invitación Privada de Varias Ofertas, 44,44% corresponden a Invitación Privada de Única Oferta, y se obtuvo un ahorro presupuestal de \$461.795.490.

AHORROS EN CONTRATACIÓN PROCESOS DEL AÑO 2014 SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE						
CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO	VALOR DEL CONTRATO	MODALIDAD	AHORRO PROCESO
2014060	MANTENIMIENTO SISTEMAS DE FRENOS Y SUSPENSIÓN	FRENOS NUTIBARA S.A.	\$ 1.205.813.978	\$ 1.187.297.020	Invitación Pública de Ofertas	\$ 18.516.958
2014064	MANTENIMIENTO SISTEMA DE ESCAPES	INDUSTRIAS JB S.A.S.	\$ 13.546.016	\$ 13.546.016	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014065	MANTENIMIENTO VIDRIOS Y ACCESORIOS	PARABRISAS CAUCHOS NARANJAL S.A.S.	\$ 74.109.078	\$ 74.109.078	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014067	MANTENIMIENTO MOTORES CONVENCIONALES	ROLDAN DIESEL EU	\$ 104.766.212	\$ 92.000.000	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 12.766.212
2014071	SUMINISTRO DE MANGUERAS	MANGUERAS Y SUMINISTROS LTDA.	\$ 107.415.510	\$ 106.190.076	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 1.225.434
2014072	MANTENIMIENTO SISTEMA ELÉCTRICO	EQUIPOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICA S.A.-EQUITEL S.A.-	\$ 230.048.385	\$ 201.169.384	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 28.879.001
2014073	FILTROS Y HERRAMIENTAS S.A.S.	SUMINISTRO FILTROS Y LUBRICANTES.	\$ 424.894.054	\$ 316.109.753	Invitación Pública de Ofertas	\$ 108.784.301
2014076	MTTO VEHICULOS NPR BOMPER A BOMPER CHASIS.	ANDAR S.A.	\$ 61.979.482	\$ 61.979.482	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014088	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	TALLER DIESEL LOS COLORES LTDA.	\$ 74.999.568	\$ 74.999.568	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014093	SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES	CRYOGAS S.A.	\$ 10.124.048	\$ 5.942.142	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 4.181.906
2014094	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	TALLER DIESEL LOS COLORES LTDA.	\$ 711.270.140	\$ 593.987.860	Invitación Pública de Ofertas	\$ 117.282.280
2014095	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	AUTOCENTRO WILLIAMS S.A.S.	\$ 711.270.140	\$ 593.987.860	Invitación Pública de Ofertas	\$ 117.282.280
2014102	MANTENIMIENTO BARREDORAS Y ASPIRADORAS	HECTOR ECHAVARRIA V. HEVCO S.A.S.	\$ 621.582.425	\$ 621.582.425	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014105	SUMINISTRO ELEMENTOS DE FERRETERÍA PESADA	FERRETERÍA TOROGA S.A.	\$ 13.061.020	\$ 13.035.106	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 25.914
2014106	MANTENIMIENTO MOTORES ELECTRÓNICOS	EQUIPOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICA S.A.-EQUITEL S.A.-	\$ 172.466.353	\$ 172.466.353	Cesión de contrato	\$ -
2014108	MANTENIMIENTO SISTEMA HIDRÁULICO	INDISA S.A.	\$ 515.276.394	\$ 463.348.905	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 51.927.489
2014109	CENTRO DE SERVICIO AUTOMOTRIZ MEGA S.A.S.	SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE BATERÍAS	\$ 22.632.827	\$ 21.709.162	Invitación Privada de Única Oferta	\$ 923.665
2014113	SOLDADURA Y MECANIZADO	HECTOR GUERRA Y CIA.	\$ 38.291.181	\$ 38.291.181	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
TOTAL AHORROS EN EL SEGUNDO SEMESTRE/2014						\$ 461.795.440

Segundo semestre de 2014

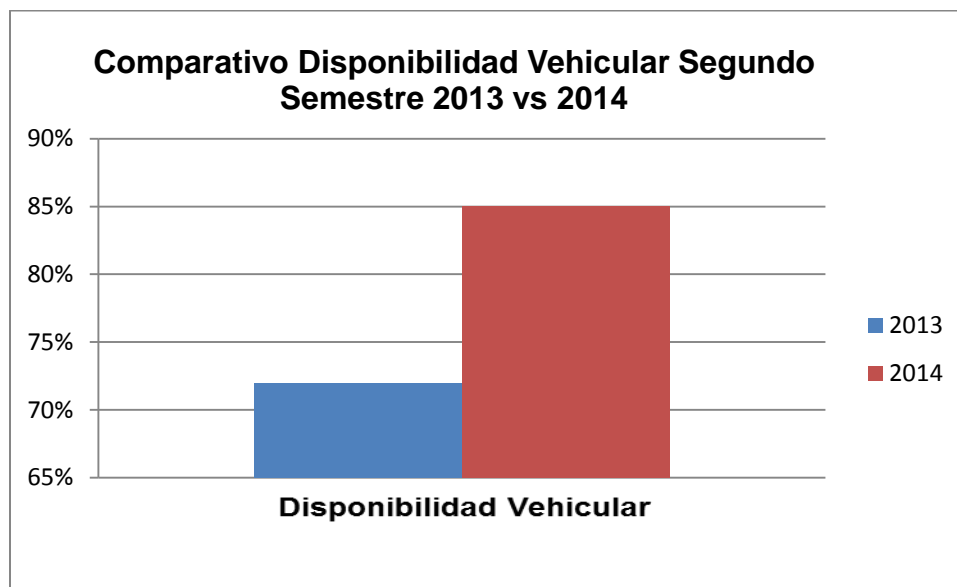
Disponibilidad de la flota vehicular:

La disponibilidad de la flota vehicular, en el segundo semestre fue 85%. Trece puntos porcentuales más con relación al segundo semestre del año 2013.

La Disponibilidad Vehicular, es el resultado del inicio de la implementación del plan de mantenimiento preventivo basado en la metodología desarrollada FMECA, en donde se utilizan tres parámetros: Severidad, Ocurrencia y Probabilidad de la Detección. Enfocado al análisis de fallas crónicas y esporádicas, alcanzando un mejoramiento en el nivel de confiabilidad de la flota vehicular.

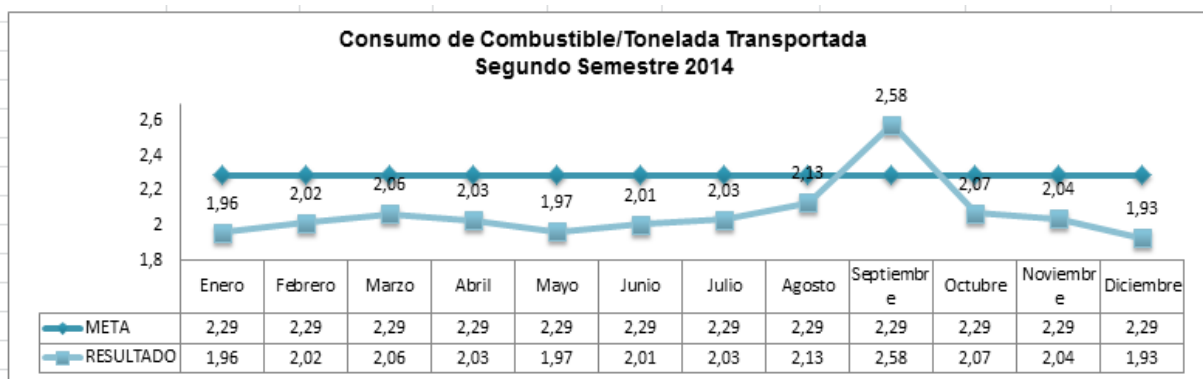
La ejecución del plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular, es determinado mediante las frecuencias de cada tarea de mantenimiento, logrando cumplimiento de ejecución del plan del 97%.

Además, para el Sistema Estructural e Hidráulico de la Caja Compactadora de los Vehículos de Recolección de Residuos Sólidos, se implementa la inspección diaria por medio de un CHECK LIST a los diferentes elementos que componen la caja compactadora, calibración de presiones del sistema hidráulico, medición de espesores mediante un equipo ultrasonido, y con un contrato con el Ingeniero Carlos Mario Bustamante, se realizó el levantamiento y elaboración de planos, incluyendo las dimensiones con sus tolerancias y acabados superficiales, especificación de los materiales y tratamientos térmicos y las especificaciones para los procesos de soldadura de las diferentes cajas compactadoras, tendientes a estandarizar elementos y/o partes de dicho sistema, tales como: placas deslizante, barredora y fija de la caja compactadora MCNEILUS METROPACK, placas deslizante y barredora de la caja compactadora SCORZA, y placas deslizante y barredora de la caja compactadora MCNEILUS M2. Adicionalmente, se realizó análisis y recomendaciones para las reparaciones de la partes del sistema estructural de la caja compactadora.



Seguimiento control de rendimiento de combustible:

El consumo de combustible por tonelada transportada ha sido efectivo en el segundo semestre del año. Este consumo de combustible ha venido mejorando mes tras mes con una novedad en el mes de Septiembre por el ingreso de los 25 vehículos doble troque diésel en arrendamiento operativo, pero al mes de Octubre se logra disminuir terminado el año con un consumo de combustible por tonelada transportada de 1,93.

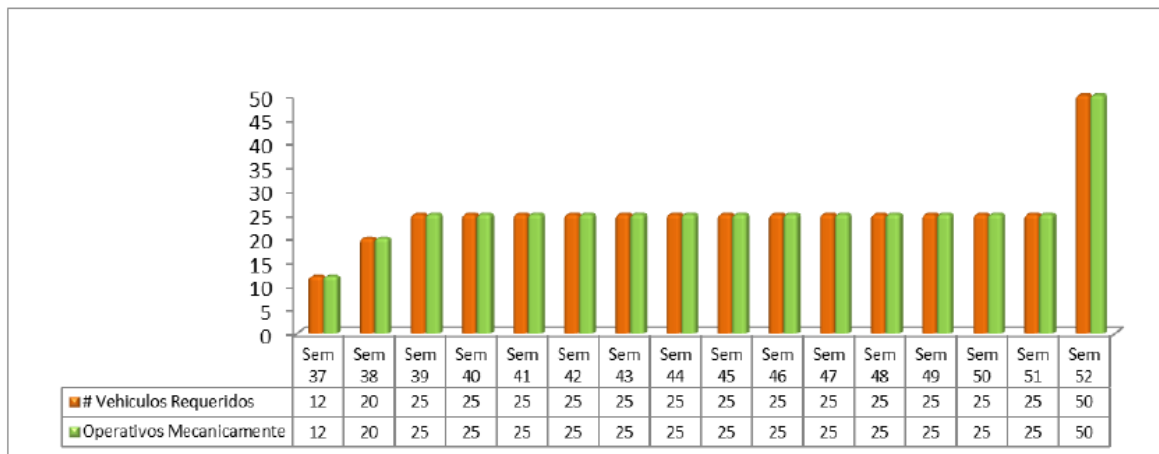


Arrendamiento operativo vehicular:

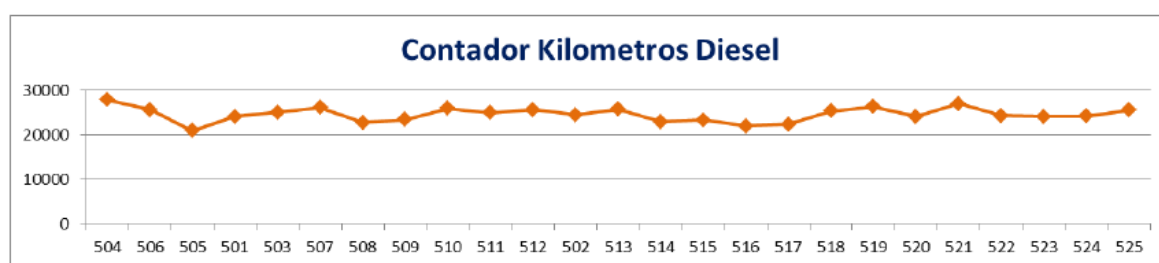
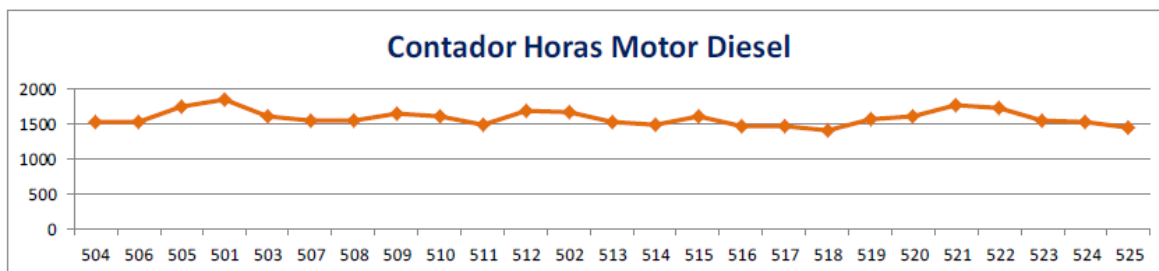
La entrega de los vehículos en Arrendamiento Operativo Vehicular, fue la siguiente:

VEHICULOS DE CARGUE TRASERO DIESEL	
FECHA	CANTIDAD
11 Septiembre de 2014	12
15 Septiembre de 2014	8
22 Septiembre de 2014	5
VEHICULOS DE CARGUE TRASERO GNV	
FECHA	CANTIDAD
25 Diciembre de 2014	22
VEHICULOS DE CARGUE FRONTAL GNV	
FECHA	CANTIDAD
25 Diciembre de 2014	3

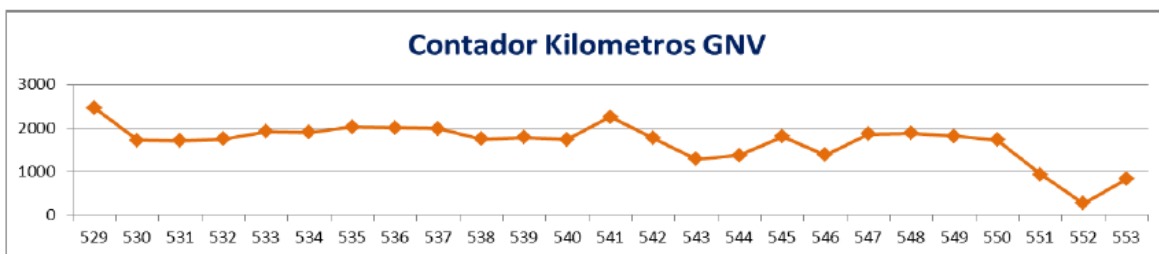
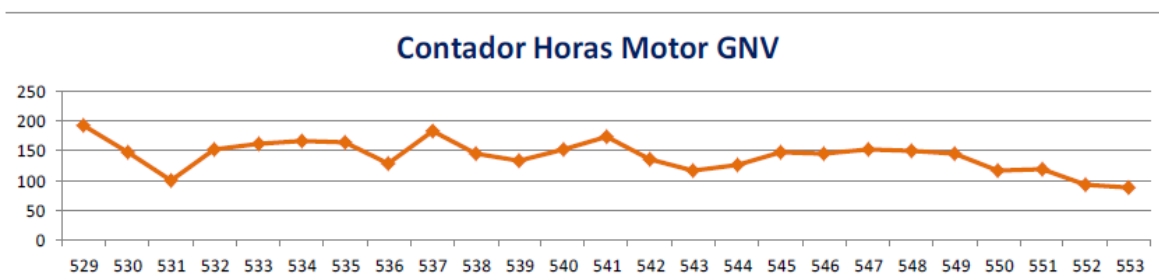
La disponibilidad de la flota vehicular RENTING COLOMBIA se ha venido cumpliendo al 100%:



El promedio de operación del motor en horas con corte al 31 de Diciembre de 2014, para los Vehículos Cargue Trasero Diésel, es de 1.568 Horas, con un kilometraje promedio de 24.585 Kilómetros.



Mientras, el promedio de operación del motor en horas con corte al 31 de Diciembre de 2014, para los Vehículos Cargue Trasero GNV, es de 140,5, con un kilometraje promedio de 1.647 Kilómetros.



Los mantenimientos correctivos dados por una falla mecánica, informada por parte del conductor al Centro de Control Vehicular (CCV), antes o después de llegar de su correría o en plena correría, se han ejecutado en un 100% en los tiempos estipulados en los pliegos de invitación, tomando acciones y campañas preventivas e inspecciones programadas para mitigar y corregir dichas reparaciones y así lograr reducir las fallas.

Para cumplir con el objetivo propuesto de Disponibilidad, RENTING COLOMBIA ha adaptado sus recursos a las necesidades de EMVARIAS entregando soluciones flexibles, identificado algunas fallas funcionales, modos de fallas y sus posibles efectos y consecuencias en los sistemas y desarrollando algunas campañas para aminorar los riesgos.

Vehículo en Taller	Observaciones	Placa	Tipo Servicio	Cuenta de Servicio	Cuenta de Ejecutado
sep	✚ Informado			20	20
	✚ Varado			3	3
	✚ Mtto Programado			15	15
oct	✚ Informado			23	23
	✚ Varado			1	1
	✚ Mtto Programado			178	178
nov	✚ Informado			12	12
	✚ Varado			1	1
	✚ Mtto Programado			107	107
dic	✚ Informado			21	21
	✚ Varado			11	11
	✚ Mtto Programado			94	94
Total general				486	486

En cuanto a los mantenimientos preventivos se han desarrollado de acuerdo con el plan de mantenimiento y tareas a desarrollar con unas frecuencias establecidas, según las recomendaciones del fabricante e implementado en el sistema de administración de flotas Auto línea, utilizada para registrar las rutinas de mantenimiento, las acciones, lubricación y sustitución de partes.



Parque automotor EMVARIAS S.A. E.S.P.:

El parque automotor finaliza el año 2014 con una flota de 188 vehículos para la operación, los cuales se relacionan a continuación, según las características:

CONSOLIDADO DE VEHÍCULOS

TIPO DE VEHÍCULO	CANTIDAD
CAMIONETAS	4
VOLQUETAS INTERNATIONAL	11
MOTOCICLETA ECO DELUXE	4
GRÚA CHEVROLET	1
CARGADOR CASE	2
ASPIRADORA MADVAC	4
RECOLECTORES INTERNATIONAL CARGUE TRASERO 12,5T	20
RECOLECTORES RENAULT KERAX	14
RECOLECTORES KENWORTH CARGUE TRASERO 12,5T	48
BARREDORA ELGIN PELIKAN 3.5.TON, ELGIN SWEEPER	4
CARROTANQUE (3) INTERNACIONAL (3) KENWORTH	6
CARRO GOLF YAMAHA (CAM.ESTADIO)	1
RECOLECTOR CARGUE TRASERO RENAULT MIDLINER M6180 6,5T	1
RECOLECTOR CARGUE TRASERO 6,5T	4
RECOLECTORES CHEVROLET NPR (3 RUTAS HOSPITALARIA)	14
RECOLECTORES DOBLE TROQUE EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO	50
TOTAL VEHÍCULOS	188

Plan inmovilización vehículos de la flota vehicular:

Con el ingreso de los 50 vehículos en arrendamiento operativo y el plan de reposición de la flota vehicular EMVARIAS S.A. E.S.P., al 31 de Diciembre de 2014, se han inmovilizados los siguientes vehículos:

VEHICULOS INMOVILIZADOS		
TIPO VEHICULOS	MODELO	CANTIDAD
Doble Troque Cargue Trasero	1998	4
Doble Troque Cargue Trasero	2006	7
Doble Troque Cargue Trasero	1999	5
Doble Troque Cargue Trasero	2000	18
Carro Tanque	1982	1
Barredoras Elgin	1998	3
Sencillo Cargue Trasero	2001	2
NPR	1998	2
Doble Troque Cargue Frontal	1998	2

Plan de contratación:

En el segundo semestre, en el Plan de Contratación de la Subdirección de Mantenimiento se llevaron a cabo diez y ocho (18) procesos de contrato en donde el 22,22% corresponden a Invitación de Publica Ofertas, 33,33% corresponden a Invitación Privada de Varias Ofertas, 44,44% corresponden a Invitación Privada de Única Oferta, y se obtuvo un ahorro presupuestal de \$461.795.490.

AHORROS EN CONTRATACIÓN PROCESOS DEL AÑO 2014 SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE						
CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO	VALOR DEL CONTRATO	MODALIDAD	AHORRO PROCESO
2014060	MANTENIMIENTO SISTEMAS DE FRENOS Y SUSPENSIÓN	FRENOS NUTIBARA S.A.	\$ 1.205.813.978	\$ 1.187.297.020	Invitación Pública de Ofertas	\$ 18.516.958
2014064	MANTENIMIENTO SISTEMA DE ESCAPES	INDUSTRIAS JB S.A.S.	\$ 13.546.016	\$ 13.546.016	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014065	MANTENIMIENTO VIDRIOS Y ACCESORIOS	PARABRISAS CAUCHOS NARANJAL S.A.S.	\$ 74.109.078	\$ 74.109.078	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014067	MANTENIMIENTO MOTORES CONVENCIONALES	ROLDAN DIESEL EU	\$ 104.766.212	\$ 92.000.000	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 12.766.212
2014071	SUMINISTRO DE MANGUERAS	MANGUERAS Y SUMINISTROS LTDA.	\$ 107.415.510	\$ 106.190.076	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 1.225.434
2014072	MANTENIMIENTO SISTEMA ELÉCTRICO	EQUIPOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICA S.A.-EQUITEL S.A.-	\$ 230.048.385	\$ 201.169.384	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 28.879.001
2014073	FILTROS Y HERRAMIENTAS S.A.S.	SUMINISTRO FILTROS Y LUBRICANTES.	\$ 424.894.054	\$ 316.109.753	Invitación Pública de Ofertas	\$ 108.784.301
2014076	MTTO VEHICULOS NPR BOMPER A BOMPER CHASIS.	ANDAR S.A.	\$ 61.979.482	\$ 61.979.482	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014088	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	TALLER DIESEL LOS COLORES LTDA.	\$ 74.999.568	\$ 74.999.568	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014093	SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES	CRYOGAS S.A.	\$ 10.124.048	\$ 5.942.142	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 4.181.906
2014094	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	TALLER DIESEL LOS COLORES LTDA.	\$ 711.270.140	\$ 593.987.860	Invitación Pública de Ofertas	\$ 117.282.280
2014095	MANTENIMIENTO SISTEMA ESTRUCTURAL.	AUTOCENTRO WILLIAMS S.A.S.	\$ 711.270.140	\$ 593.987.860	Invitación Pública de Ofertas	\$ 117.282.280
2014102	MANTENIMIENTO BARREDORAS Y ASPIRADORAS	HECTOR ECHAVARRIA V. HEVCO S.A.S.	\$ 621.582.425	\$ 621.582.425	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
2014105	SUMINISTRO ELEMENTOS DE FERRETERÍA PESADA	FERRETERÍA TOROGA S.A.	\$ 13.061.020	\$ 13.035.106	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 25.914
2014106	MANTENIMIENTO MOTORES ELECTRÓNICOS	EQUIPOS TÉCNICOS Y LOGÍSTICA S.A.-EQUITEL S.A.-	\$ 172.466.353	\$ 172.466.353	Cesión de contrato	\$ -
2014108	MANTENIMIENTO SISTEMA HIDRÁULICO	INDISA S.A.	\$ 515.276.394	\$ 463.348.905	Invitación Privada de Varias Ofertas	\$ 51.927.489
2014109	CENTRO DE SERVICIO AUTOMOTRIZ MEGA S.A.S.	SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE BATERÍAS	\$ 22.632.827	\$ 21.709.162	Invitación Privada de Única Oferta	\$ 923.665
2014113	SOLDADURA Y MECANIZADO	HECTOR GUERRA Y CIA.	\$ 38.291.181	\$ 38.291.181	Invitación Privada de Única Oferta	\$ -
TOTAL AHORROS EN EL SEGUNDO SEMESTRE/2014						\$ 461.795.440

5. *GESTIÓN MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE*

La Gestión realizada en esta Subdirección fue la siguiente:

- Se construyó el plan de desarrollo estratégico 2014.
- Se realizó acompañamiento a través de visitas comerciales a aproximadamente a 400 usuarios, ofreciéndoles el servicio de EMVARIAS S.A. E.S.P. en forma integral.
- Se realizaron vinculaciones importantes como lo fueron Grupo Mundial (OTEK Y ANDERCOL) y Coomeva medicina prepagada, PRICE MART, entre otros.
- Se realizaron 88 capacitaciones a empresas, dentro de las cuales asistieron 1.200 personas aproximadamente.
- Se estructuró la primera etapa del servicio Ruta de Carpintería, en la parte de costos y tarifa, para los usuarios que actualmente se le está prestando el servicio.
- Se creó la herramienta en página web, donde los usuarios de ruta hospitalaria pueden obtener la trazabilidad del servicio.
- Otros que hacen parte de la prestación del servicio como lo son: venta contenedores, instalación, desmonte y reubicación de canastillas, entrega de minivallas.

6. GESTIÓN COMUNICACIONES CORPORATIVA

El año 2014 fue atípico en el tema de comunicaciones internas y externas debido a la llegada al grupo EPM, lo que ha exigido atender sus requerimientos y responder a las necesidades comunicativas de cada uno de los grupos de interés.

Lo anterior, requirió también adaptar las estrategias comunicativas a cada una de las acciones resultantes de los procesos implementados o de los proyectos desarrollados en el marco del Plan Linda Calle Siglo XXI.

Asimismo, en el transcurso del año se incrementaron actividades internas enfocadas a mejorar el clima laboral, lo cual requirió el apoyo transversal y la intervención del área de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

6.1 Promoción de la cultura ciudadana de aseo.

Estrategia educativa y de sensibilización con el personaje institucional Linda Calle

La generación de cultura ciudadana en torno al manejo adecuado de los residuos y al cuidado del medio ambiente, es un compromiso de la EMVARIAS S.A. E.S.P. y para ello, se toma como estrategia la educación divertida a partir de la utilización de un personaje, como apoyo a la emisión de mensajes, tanto informativos como educativos, además de fortalecer los vínculos con los grupos de interés, especialmente niños y jóvenes.

En este sentido, Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. desde el año 1999 utiliza un personaje llamado Linda Calle, el cual ha alcanzado un reconocimiento importante en la ciudad, gracias a sus presentaciones teatrales y su presencia en eventos de ciudad.

Durante el año 2014, se adelantaron jornadas educativas en colegios, jardines, juntas de acción comunal, empresas públicas y privadas, unidades residenciales y en eventos especiales programados por la Alcaldía de Medellín.

Presentaciones de Linda Calle año 2014

MES DEL AÑO 2014	PRESENTACIONES REALIZADAS	NÚMERO DE NIÑOS IMPACTADOS AL MES
Enero	1	90
Febrero	12	1.473
Marzo	53	43.831
Abril	44	6.932
Mayo	25	4.654
Junio	14	3.093
Julio	3	900
Agosto	46	11.936
Septiembre	32	4.200
Octubre	27	3.795
Noviembre	23	2.273
Diciembre	5	451
Total	285	83.808



Estrategia de cultura de aseo “PUNTOS NARANJA”

En noviembre de 2012, en el marco de conciertos de ciudad, EMVARIAS S.A. E.S.P. implementó la utilización de recipientes de cartón reutilizables, con los cuales invitó a los ciudadanos a disponer adecuadamente sus residuos. A partir de ese momento la estrategia fue muy bien aceptada por los habitantes de la ciudad y hoy en día los empresarios y organizadores las solicitan para sus eventos.

Beneficios:

- Promover la Cultura Ciudadana de Aseo.
- Atención al usuario, mediante una buena prestación del servicio.
- Permite ofrecer un valor agregado en el servicio de barrido de nuestros usuarios.
- Facilidad en el almacenamiento y presentación de sus residuos.
- Posicionamiento de marca y el fortalecimiento de imagen.

Marcación de parque automotor.

En total de marcaron 18 vehículos entre carrotaques, volquetas, barredoras y recolectores, los cuales fueron utilizados en los diferentes eventos de la Feria de las Flores.

Comité operativo de eventos de ciudad.

EMVARIAS S.A. E.S.P. participa en forma permanente en el Comité Operativo de Eventos de Ciudad, coordinado por el DAGRD, y en el cual tienen representación las diferentes secretarías y entes descentralizados del municipio. Durante el año se trabajó en los aspectos logísticos de aseo, tanto de los eventos públicos como privados.

6.2 Apoyo a labor social adelantada por empresas e instituciones locales y participación en diferentes eventos afines con el sector y de ciudad:

Proyección de la imagen Institucional de la entidad:

Mediante la prestación de servicios especiales de aseo y el apoyo a la labor social de diferentes entidades, la Empresa se vinculó con importantes eventos organizados en la ciudad y en otros municipios del área de influencia. Estas posibilitaron una mayor proyección de la imagen institucional y corporativa.

Participación en eventos académicos, artísticos, culturales y deportivos tales como:

- Carrera 12K Palmas Medellín.
- Sonríe Medellín, en su celebración del día del medio ambiente.

- Carrera Hoy por T, correr por una causa.
- Foro Urbano Mundial.
- Carrera corre Mi Tierra.
- Copa Mundial de Tiro con Arco.
- Carrera corre Por Amor.
- Carrera Presta tu Pierna.
- Carrera Contra el Hambre.
- EXPORESIDUOS 2014.
- Congreso ANDESCO 2014.
- FESTICÁMARA
- Suite musical El Guayacán Amarillo
- Feria Popular Día del Libro
- EDU – Parque San Antonio Centro de la Transformación
- Conmemoración día de la Danza
- Concierto Aquí Suena Medellín, Aquí Suena la Vida.
- Estaciones de Vida
- Noche Blanca
- Soy Mujer, Yo Decido
- Feria de Flores.
- Navidad (70 eventos).

6.3 Atención a medios y comunicados de prensa.

Durante el año se atendieron todas las solicitudes informativas de los medios de comunicación, así como la definición de voceros.

Iniciando el año se tuvo la rueda de prensa que tenía como tema la “Estrategia de Sostenibilidad de EMVARIAS S.A. E.S.P.” donde se trabajó el arrendamiento operativo de vehículos.

En el mes de octubre se llevó a cabo de la mano con EPM la rueda de prensa para la Firma Contrato Interadministrativo EMVARIAS S.A. E.S.P. y Universidad de Antioquia como beneficio directo para los conductores y tripulantes.

También realizamos en diciembre la rueda de prensa en el relleno sanitario La Pradera con aproximadamente veinte (20) de los principales medios regionales y nacionales, los cuales nos estaban acompañando en la inauguración del Vaso ALTAIR II.

Se elaboraron y enviaron aproximadamente 20 Boletines de Prensa.



10.3.1 Estrategia de social media.

Principales acciones:

- Fortalecimiento de atención, interacción e información a clientes, usuarios y ciudadanos mediante las redes sociales.
- Reducción de respuesta a quejas y solicitudes en un plazo máximo de atención a requerimientos realizados por redes sociales a 24 horas, de acuerdo con el servicio o queja recibida, en un 75% se atienden las solicitudes en el mismo día que se realizaban en las diferentes redes.
- Transformación de perfiles en Facebook a fan page para garantizar mejor cumplimiento de objetivos de estrategia digital y transformación de usuario de twitter de @Linda_Calle a @Emvarias para garantizar facilidad de reconocimiento de marca en las redes.
- Rediseño de arquitectura de portal web www.emvarias.com.co buscando facilitar la búsqueda de información de acuerdo con los grupos de interés, además de dar cumplimiento a requerimientos de Transparencia por Colombia, y Gobierno en Línea.
- Promoción mediante mensajes y fotografías en las diferentes redes sociales de nuestra labor diaria y compromiso por el bienestar de los ciudadanos mediante el cubrimiento de las (9) nueve jornadas de aseo que se realizaron en puntos críticos de la ciudad.
- Crecimiento de redes sociales de enero a diciembre de 2014. En Twitter de 1.104 a 1.822 seguidores y en Facebook de 3.233 a 5.036.
- En las redes sociales se apoyó el fortalecimiento de la cultura de aseo con la realización de una campaña sobre manejo adecuado de residuos en la cual mediante cortos mensajes y ejemplos durante dos semanas se explicó el tipo de residuos que se generan en el hogar, su debida separación y manejo.

- Implementación de Hashtag como #CualEsTuPapel y #CuidarteEsNuestroSecreto que incentiven la participación ciudadana en la tarea del aseo de la ciudad.
- Desarrollo de campaña informativa multimedia en redes sociales sobre el proceso de transformación de Emvarias desde su paso a entidad por acciones hasta que ya se constituyó como empresa del grupo EPM.
- Campaña para poner en común en redes sociales el plan de sostenibilidad de EMVARIAS S.A. E.S.P. Linda Calle Siglo XXI, dando a conocer a cada uno de los proyectos que se plantean en este plan estratégico.
- Realización de especial en redes sociales, “Visita digital por el Relleno Sanitario La Pradera” para que en general conociera el público, usuarios y clientes la operación de nuestro Relleno sanitario la pradera y además conocieran los proyectos Construcción Vaso Altaír y construcción sistema de tratamiento de lixiviados.
- Uso de redes sociales para promoción de nuestros servicios, para que los ciudadanos conozcan que EMVARIAS S.A. E.S.P. presta servicios ordinarios especiales entre ellos recolección de maderas, escombros, colchones.
- Promoción en redes sociales de la Línea Amiga del aseo 018000410400 como herramienta de solicitud de servicios, peticiones, quejas y recursos.
- Uso de redes para información constante como principal herramienta de comunicación con usuarios y clientes para informar sobre retrasos y cambios en el servicio, durante la época de crisis del servicio.
- Información constante en redes sociales sobre el proceso de arrendamiento operativo de vehículos (RENTING).



Otras acciones de Comunicación Externa

- Registro de Prensa.
- Realización de archivo de prensa.
- Publicación de avisos legales.

10.3.2 Comunicación interna



Expedición Crisálida.

“Expedición Crisálida; símbolo de lo que nace, de lo que empieza a abrir sus alas y se transforma con el ánimo de brillar y llegar muy lejos” así fue como el Gerente General y líder del grupo EPM Juan Esteban Calle, describió lo que fue la estrategia de asimilación y gestión del cambio creada por la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de EMVARIAS S.A. E.S.P., para

preparar al público interno en la llegada al grupo EPM y los proyectos que este proceso implicaba (ERP ONEWORLD). Esta campaña iniciada en agosto del 2013 tuvo su cierre en el primer semestre del año 2014 (marzo).



30 Grados



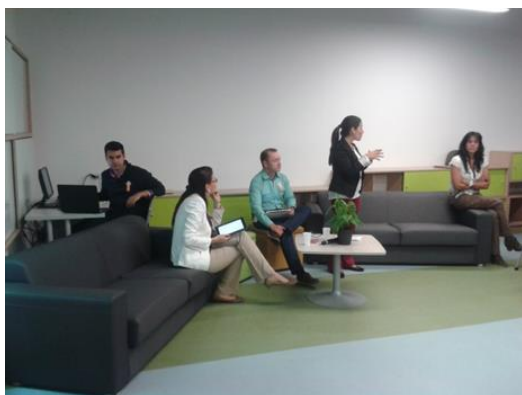
Con el objetivo de visibilizar, apropiar e incentivar el clima organizacional al interior de la empresa, se creó 30 grados. Teniendo como base el estudio de clima que se realizó y se cuantificó en el año 2013, nació la campaña **“30 grados Vivamos Un Verano Juntos”**, teniendo como acciones las siguientes: visibilizar todo lo que apunte a incrementar el clima organizacional, incentivar a los grupos de trabajo que tomen acciones al interior de los mismos y generar espacios de participación e integración que ayuden vivir un verano juntos e incrementar el clima organizacional al interior de EMVARIAS S.A E.S.P.

30 grados durante todo el año 2014 se trabajó con eventos como Truque, Día de las Mascotas, Amor y Amistad, Los Premios Naranja (incentivos), Amigo Secreto, El Día de la Familia, la conmemoración de los 50 años de EMVARIAS S.A. E.S.P. y las Novenas.



365 Días contruidos juntos.

Buscando generar un espacio para que los grupos de trabajo le contarán a la Empresa, lo trabajado y las metas conseguidas durante 365 días del año 2013, se hizo en el primer semestre del año 2014, el evento 365 Días Contruidos Juntos. Se reconoció el trabajo de varios grupos que resaltaron su labor durante dicho año.



50 Años EMVARIAS S.A. E.S.P.

El 16 de octubre del 2014 celebramos los 50 años de la empresa en el orquideorama del Jardín Botánico de Medellín Joaquín Antonio Uribe.

En esta celebración quisimos destacar la labor que hacemos en la empresa día a día al servicio de la ciudad, haciendo un foco en la sostenibilidad, la innovación de la ciudad y el bienestar de quienes la habitamos.



Boletín digital EMVOS.

A partir de agosto de 2012 se inició el envío digital de este medio de comunicación interno. Durante el año 2014, se enviaron 21 ediciones. Según encuesta realizada, este tuvo una excelente aceptación entre los funcionarios y servidores.



Otras acciones de comunicación interna

- Actualización de carteleras informativas en las diferentes sedes.
- Difusión de información por correo electrónico.
- Estandarización de firmas electrónicas.
- Elaboración de piezas comunicacionales de apoyo para otros procesos.
- Registro fotográfico.
- Apoyo a eventos empresariales.
- Producción y redacción de piezas gráficas.
- Creación de estrategias para afianzar temas trabajados desde la Dirección Administrativa en materia de talento humano.

7. GESTIÓN FINANCIERA

1. ESTADOS FINANCIEROS 2014

- Balance General

EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P.
ESTADO DE BALANCE GENERAL
A diciembre 31 de 2014 y 2013
Cifras en miles de pesos colombianos

	2014	2013		2014	2013
ACTIVO			PASIVO		
CORRIENTE	108.701.417	80.771.061	CORRIENTE	48.895.451	31.732.259
Efectivo	15.972.619	17.229.601	Cuentas por pagar	14.961.520	6.606.103
Inversiones para administración de liquidez	31.618.236	29.229.105	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	3.341.686	2.613.736
Deudores	58.599.301	32.645.579	Obligaciones laborales	1.578.904	2.820.046
Inventarios	50.975	29.241	Pasivos estimados	16.679.507	8.088.225
Bienes y servicios pagados por anticipado	2.460.286	1.637.535	Obligaciones pensionales y conmutación pensional	10.879.255	9.860.528
			Otros pasivos	1.454.579	1.743.621
NO CORRIENTE	106.173.867	92.752.217	NO CORRIENTE	78.821.707	75.078.841
Inversiones patrimoniales, neto	40.000	743.358	Obligaciones laborales	1.983.035	859.256
Deudores, neto	3.895.535	3.580.320	Pasivos estimados	10.830.957	9.835.485
Propiedad y equipo, neto	40.605.149	22.774.312	Obligaciones pensionales y conmutación pensional	63.016.075	59.973.750
Reserva financiera actuarial	37.108.249	42.357.849	Otros pasivos	2.991.640	4.410.350
Otros activos, neto	1.056.292	568.794			
Valorizaciones	23.468.642	22.727.584	TOTAL PASIVO	127.717.158	106.811.100
			Patrimonio (ver estado adjunto)	87.158.126	66.712.178
TOTAL ACTIVO	214.875.284	173.523.278	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	214.875.284	173.523.278

Activos

En el Corriente: El total aumenta de \$80.771.061 a \$108.701.416 principalmente por los Deudores Corrientes, en gran medida por el registro de los Ingresos pendientes por facturar que al cierre del año suman \$8.244.122; lo anterior, de acuerdo a las prácticas y lineamientos contables del GrupoEPM. Los Litigios y Demandas en contra de la Empresa pero que se cobran al Municipio de Medellín crecieron \$8.763.924 y los Anticipos de Impuestos también crecen \$4.809.359 por las Retenciones y Autorretenciones en Renta y Cree que por normatividad crecen en el 2014.

En el No Corriente: La variable más importante se presenta en las Propiedades y Equipos con \$17.830.837 y se da por las erogaciones para el nuevo Vaso Altair por \$21.271.281, la diferencia se da por las depreciaciones del año.

Pasivos

Los pasivos crecen principalmente por el ajuste en diciembre de los Litigios y Demandas también mencionadas en los Activos Corrientes por la suma de \$8.763.924, y por las Cuentas por Pagar que crecen \$8.355.417, debido al cambio de política en los pagos a Proveedores que se refleja a fin de año. Esto debido a que en el año 2013 se cancelan gran parte de estas obligaciones quedando un saldo por pagar de \$42.916, mientras para el 2014 se mantiene el plazo establecido contractualmente, quedando un saldo de \$9.572.684.

Patrimonio

El Patrimonio de la Sociedad aumenta principalmente por el excedente del ejercicio \$19.704.890.

- **Estado de Resultados**

EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P.

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

Por el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2014 y 2013

Cifras en miles de pesos colombianos

	2014	2013
Ingresos, netos	149.115.780	131.955.506
Costos por prestación de servicios	(103.955.439)	(91.015.074)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	(3.948.588)	(6.133.693)
EXCEDENTE BRUTO	41.211.753	34.806.739
Gastos de administración	(14.946.947)	(17.006.664)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones	(17.228.244)	(22.744.891)
EXCEDENTE OPERACIONAL	9.036.562	(4.944.816)
Ingresos no operacionales, neto	23.248.719	23.653.987
Gastos no operacionales, neto	(11.763.259)	(17.334.478)
EXCEDENTE NO OPERACIONAL	11.485.460	6.319.509
EXCEDENTE DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	20.522.022	1.374.693
Provisión impuesto de renta y CREE, neto	(817.132)	(1.569.168)
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	19.704.890	(194.475)

En el 2014 se presenta Excedente Neto del Ejercicio por \$19.704.890, principalmente por el incremento en los Ingresos del 13,0%, los Costos y Gastos efectivos de la Operación mejoran su nivel al pasar del 81,9% en el 2013 al 79,7% en el 2014 respecto a los Ingresos Operacionales, igualmente las partidas que no manejan efectivo en el Estado de Resultados (Depreciaciones, Provisiones, Amortizaciones, Agotamiento) bajan al 14,2%, en el 2013 estaban en el 21,9% de los Ingresos Netos.

De acuerdo a lo anterior el 2014 se presenta una utilidad operativa por \$9.036.562 a diferencia del 2013 en el cual este resultado fue déficit de \$-4.944.816.

Los Otros no Operativos influyen positivamente en el presente periodo con un 7,2% Vs el 3,6% del 2013, con lo que al final queda el Excedente Neto del Ejercicio 2014.

Ingresos Operacionales:

La variación del 13% se debe principalmente a:

- Aumento el 4,5% en los residuos recolectados.
- La tarifa promedio del estrato 4 crece un 3,0%.
- Se incrementa el número de usuarios un 3,4%.
- Se causan los ingresos por facturar de Aseo, el año anterior no se realizaba.

Costos y Gastos Efectivos de Operación:

La contribución de los Costos y Gastos Efectivos en el 2014 respecto a los Ingresos es del 79,7% y es mejor a la del 2013, pero aumentan este año respecto al anterior en \$10.880.647, los conceptos más importantes son:

- **Contratos de Aseo:** Crece un 19,5% (\$6.118.361) principalmente por las erogaciones realizadas a Interaseo por el servicio de Estación de Transferencia y Disposición Final, Recargos en kilómetros barridos y recolección por Evento Foro Mundial y cambio de modalidad de contratación de administración delegada a prestación de servicios en Escombros.
- **Renting de Vehículos:** Esta modalidad comienza a operar a partir de Septiembre de 2014, en la que se adquieren 25 Vehículos Recolectores a Diésel y en diciembre ingresaron otros 22 Doble Troques y 3 Frontales, estos últimos 25 Vehículos a Gas. El costo del 2014 fue de \$1.807.087.
- **Operación del Sitio de Disposición Final:** Se incrementa este costo en \$1.737.375, debido al aumento en las toneladas dispuestas en el Relleno Sanitario (91.979 Tn de más); que representa un 13,1% de incremento en el costo de servicio.

Depreciación y Agotamiento en el Costo y Gasto

En el 2014 el concepto que más ha contribuido con la baja en este rubro es el Agotamiento, debido a que en el 2014 se terminó la capacidad de los vasos la Música y la Carrilera del sitio de Disposición Final de residuos; por tanto, el remanente por \$304.316 se registró en esta cuenta, el agotamiento del 2013 había sido por \$2.454.575.

Otros No Operativos

- Este año contribuye con \$5.917.985 más que en el 2013 y se debe principalmente a las donaciones y entrega de bienes que Emvarias le realizó al Municipio de Medellín en el 2013 que ascendió a \$7.570.398.

2. Implementación del ERP O.W.

Participación activa en la implementación y salida en vivo del ERP – ONE WORLD, la cual finalizó en el primer trimestre de 2014 y durante el año se destaca el proceso de homologación a las prácticas y políticas del Grupo; en los que fueron asignados Líderes Funcionales, encargados de la estabilización y transferencia del conocimiento, los módulos son:

- Contabilidad
- Costos
- Activos Fijos
- Cuentas por Pagar
- Impuestos

Adicional la Implementación de Normas Internacionales e Implementación del Sistema de Conciliación Bancaria (XRT) y apoyo a los demás módulos como:

- Cuentas por Cobrar
- Inventarios
- Facturación
- Nómina

3. Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF):

En el año 2013, se inició un proceso de evolución de los avances que la Entidad tenía bajo Normas Internacionales con el fin de acogernos a las políticas y prácticas del Grupo EPM, en el cual se realizó un diagnóstico y se inició con el proceso de re-expresión de Estados Financieros con corte a octubre, noviembre y diciembre de 2013 y posterior el Balance de Apertura al 01 de enero del 2014.

El Balance de apertura, con las nuevas disposiciones de la SSPD mediante Resolución número SSPD- 20141300033795 del 30 de julio de 2014, establece los requerimientos de información del Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA, para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, clasificadas en los Grupos 1 y 3, en la fecha de transición, frente al proceso de convergencia y cronograma de aplicación de las Normas de Información Financiera – NIF. Se realizó el respetivo cargue de información al sistema SUI.

Para el año 2014 se dieron cambios establecidos por el Núcleo Corporativo y Sistema ERP O.W., desde 01 de enero de 2014, la Contabilidad en la Entidad se lleva bajo las dos normas: Colombianas e Internaciones y se adelantó las revisión de las prácticas y registros de la vigencia

2014, con el fin de culminar todo el proceso de homologación y adaptación a todas las políticas y prácticas del Grupo Económico.

En la actualidad se tiene Balance de Apertura a diciembre de 2013, pendiente de revisión por parte de los Auditores Ernst & Young (EY) y se elaboraron los Estados Financieros a Noviembre y Diciembre, encontrándose en proceso de culminar. Para por último obtener la revisión y dictamen parte de los Revisores Fiscales del año 2014 bajo Normas Internacionales.

4. Calidad de la Información Contable:

Desde el año 2005 la Contraloría General de Medellín, ha emitido dictamen en limpio a los Estados Financieros de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., donde se presentan razonablemente en todo aspecto significativo, la situación financiera a diciembre 31 del 2013 así como los resultados de las operaciones, de conformidad con los principios y normas prescritas por las auditorías competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General; así mismo en el informe del estado de finanzas de la contraloría General de Medellín, en el mes de mayo de 2014, se encuentra EMVARIAS con una calificación razonable en sus Estados Financieros en todo aspecto significativo, para el año 2014, este concepto está pendiente dado que en la actualidad se encuentra en proceso de revisión.

En el informe emitido por la Contaduría General de la Nación, SubContaduría de Consolidación de la Información informe consolidado de Control Interno Contable año 2013, se obtuvo una calificación de 4.75 – Adecuado; y para el año 2014 se está a la espera de la Calificación final de la Evaluación de Control Interno.

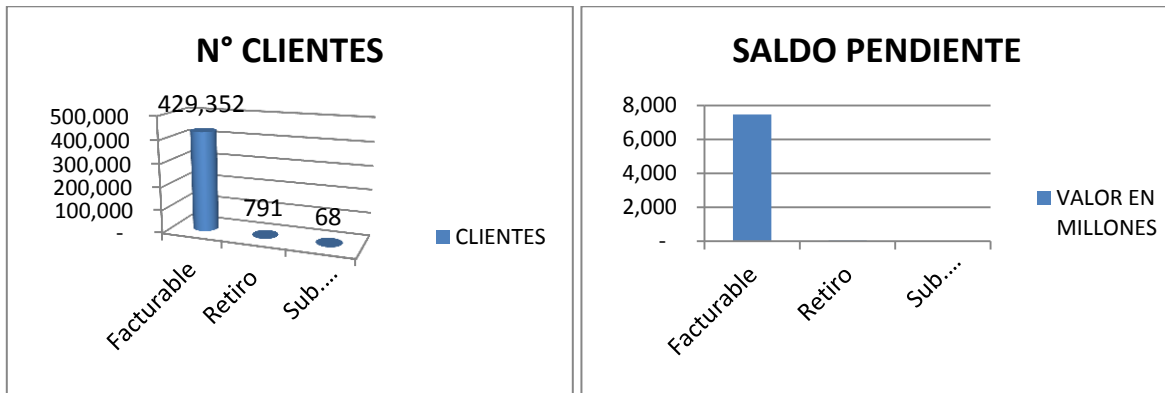
En el año 2013 EMVARIAS, realizó el proceso de transformación a una Sociedad Anónima la cual trae obligaciones propias de este tipo de sociedades, entre las cuales se encuentra la de REVISORIA FISCAL, tal como lo establece las funciones asignadas en las leyes al órgano de control denominado Revisoría Fiscal, en especial las consagradas en el Artículo 207 del Código de Comercio y en los Estatutos Sociales de EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN S.A.E.S.P.; y para tal efecto emitió en el dictamen a los Estados Financieros con corte a diciembre 2013, con razonabilidad en todos los aspectos financieros de la Entidad y 2014, está pendiente del dictamen por parte de los Auditores (Deloitte & Touche Ltda.).

INFORME GESTIÓN CARTERA (OPEN)

SERVICIO ORDINARIO DE ASEO

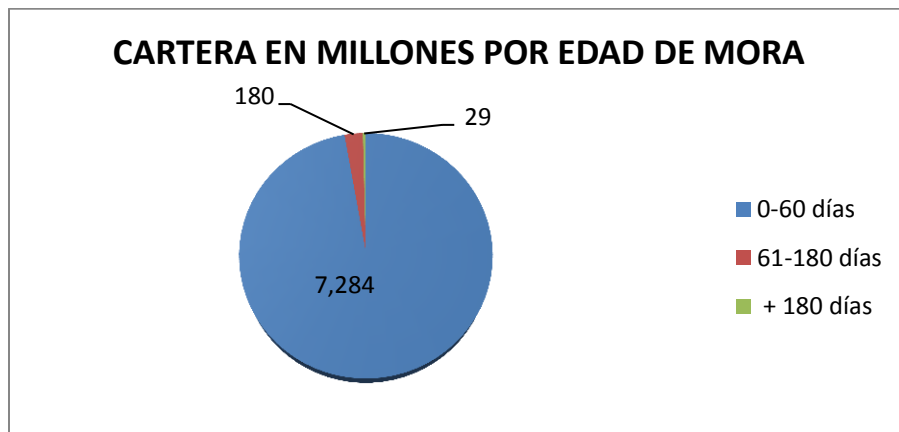
➤ Cartera por estado

Se relaciona por Cliente y Saldo pendiente la Cartera en estado Facturable (1), estado de Retiro (111) y con Subsidio Excepcional estado (200); en el grafico se evidencia que más del 99% de los Clientes y de los Valores son facturables.



➤ Cartera por edad de mora

Se relaciona el saldo de cartera a corte del 31 de diciembre, se evidencia una participación del 97,21% para la cartera menor a 60 días. Por su parte, entre 61 y 180, la participación es de 2,4%. En cuanto a la cartera mayor a 181 días, el porcentaje es de 0,39 respecto al total:

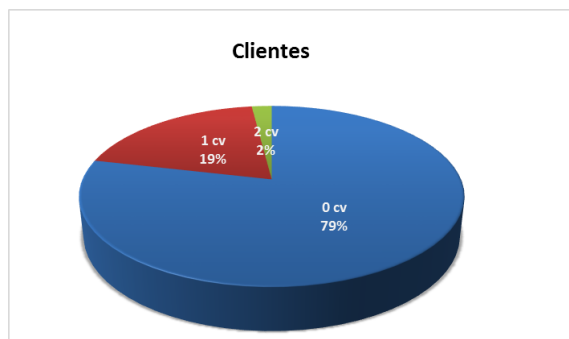


CARTERA SEVICIOS ESPECIALES

➤ Cartera por estado

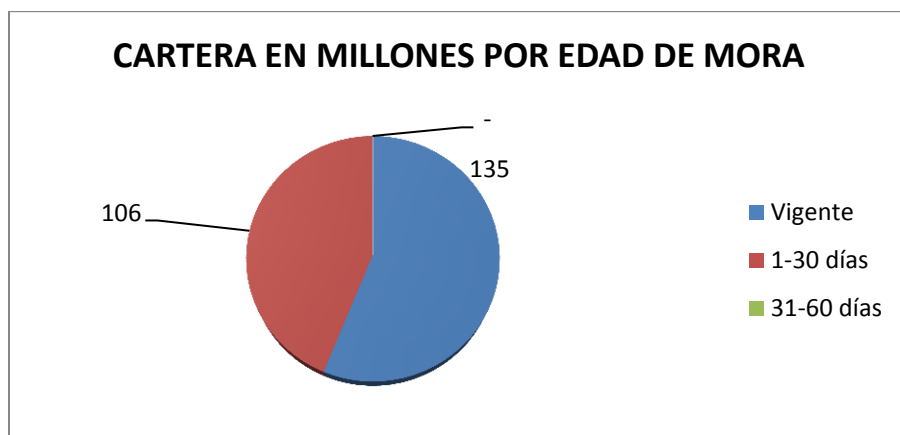
Al corte de diciembre de 2014 el 100% de los clientes de servicios especiales del convenio de facturación conjunta se encuentran en estado facturable (1), con máximo 2 cuentas vencidas.

El 79% de los clientes de servicios especiales con facturación conjunta, no tenían cuentas vencidas al corte del 31 de diciembre de 2014, mientras los clientes con 1 cuenta vencida representan el 19% del total de la población y tan solo el 2% tenían 2 cuentas vencidas:



➤ Cartera por edad de mora

Se relaciona el saldo de cartera a corte del 31 de diciembre, se evidencia una participación del 56,1% para la cartera vigente, entre 1 a 30 días el porcentaje es de 43,8% y menor a 60 días la participación es de 0,2%:

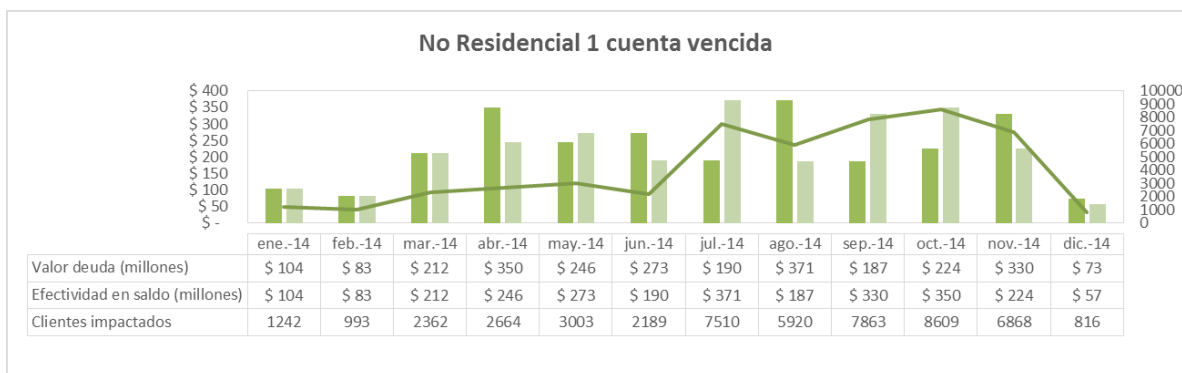
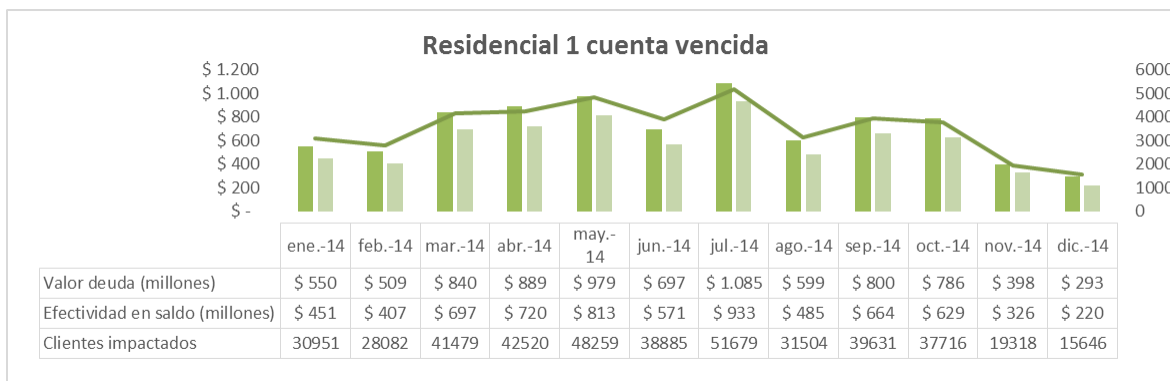


GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CARTERA

❖ Llamadas por IVR (Interactive Voice Response)

Consiste en las acciones de gestión preventiva, a través de llamadas por IVR a los clientes con 1 cuenta vencida, que estén calificados con riesgo medio y riesgo alto.

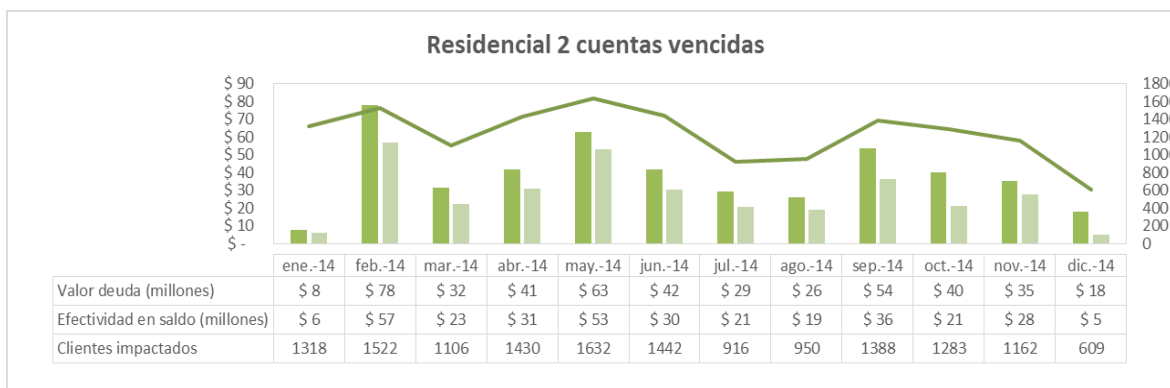
Se impactaron 425.670 clientes residenciales y 50.039 clientes no residenciales entre enero y diciembre de 2014, por un valor adeudado de \$11.068 millones y se logró obtener una recuperación del 86% del valor adeudado y normalización de clientes.

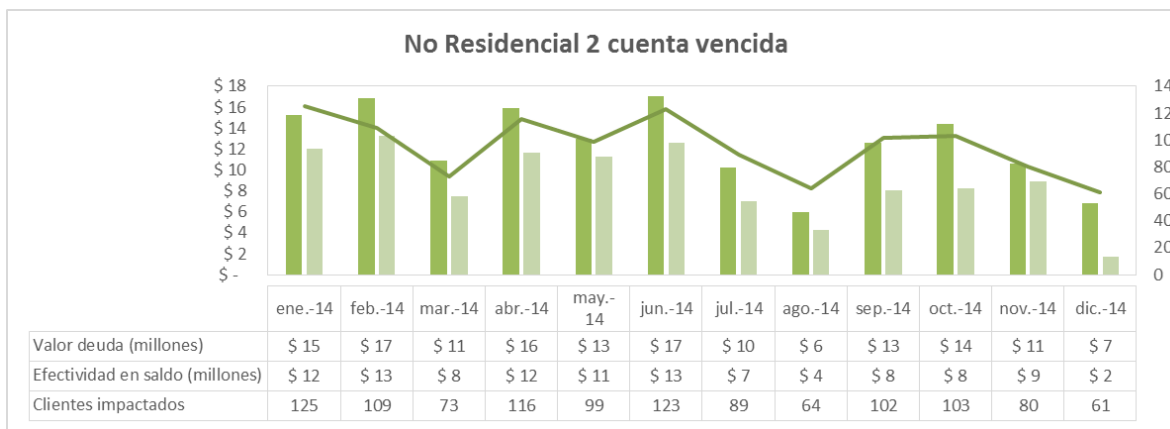


❖ Llamadas por agente

Son las llamadas de recordación de pago a instalaciones con cualquier calificación de riesgo y dos cuentas vencidas, donde el agente manifiesta la importancia de estar al día con la obligación y le plantea al deudor las diferentes alternativas de pago.

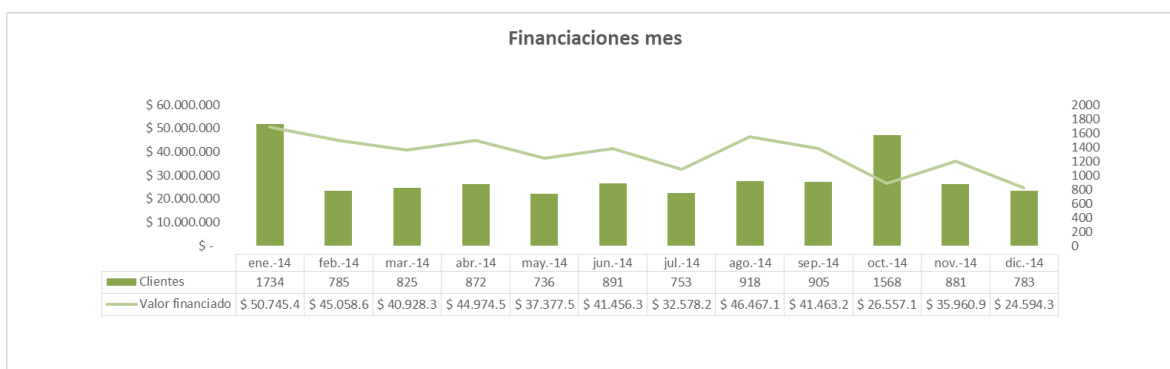
Se impactaron 14.758 clientes residenciales y 1.144 no residenciales por un valor adeudado de \$616 millones y se logró obtener una recuperación del 71% del valor adeudado.





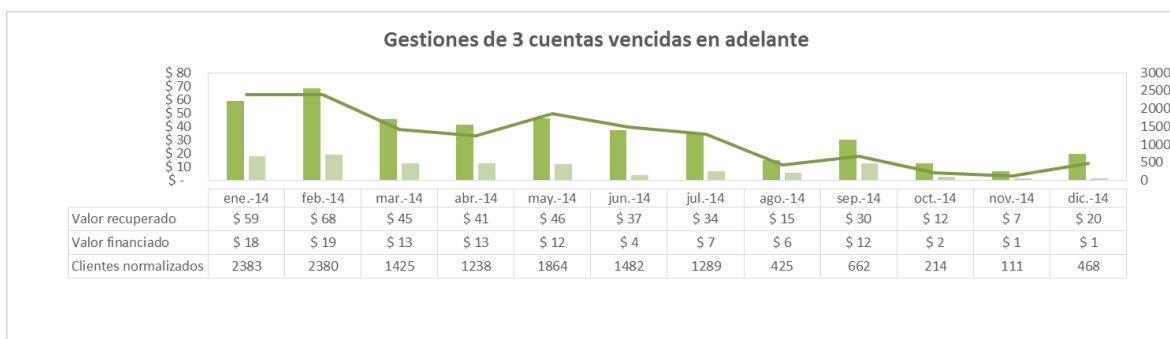
❖ Atención de financiaciones

En el año 2014 se logró financiar por intermedio de las oficinas de servicio al cliente de EPM 11.651 clientes de servicio de aseo ordinario con 1 y 2 cuentas vencidas, por un valor de \$468 millones aproximadamente.



Gestión administrativa y pre –jurídica

En 2014, para los clientes con más de 3 cuentas vencidas, se realizaron gestiones de cobro con las cuales se normalizaron 13.941 clientes y se recuperaron \$414 millones aproximadamente.



SUSCRIPCIÓN ACTA DE TRANSACCIÓN EPM - EMVARIAS

El 18 de diciembre de 2014 se suscribió el Acta de Transacción entre EPM y EMVARIAS, el cual tiene como objeto: “Prestación de los Servicios de Facturación, Distribución de Facturas, **Gestión de Cartera, Reportes asociados a la Cartera** y Recaudo de las sumas correspondientes al valor mensual de la Tarifa de Aseo y **Servicios Especiales**, de manera conjunta con los Servicios Públicos Domiciliarios en la modalidad de Pospago”.

Con la inclusión de la “Gestión Cartera” por parte de EPM desde cero (0) cuentas vencidas y sin efectuar Descargas de Cartera (lo cual se realizaba a las 7 cuentas vencidas), se pretende una mayor y más efectiva recuperación de cartera y el aseguramiento de ingresos de la Tarifa de Aseo y de los Servicios Complementarios (Ruta Hospitalaria, Grandes Generadores, Disposición Final, Aforo Multiusuarios, entre otros).

El Acta de Transacción tiene por alcance en el tema “Gestión Cartera” las siguientes actividades:

- ✓ Scoring de Cartera
- ✓ Gestión Persuasiva
- ✓ Gestión Administrativa y Pre-Jurídica
- ✓ Financiaciones

Asimismo, la Unidad de Recaudo y Cartera de EPM, se encargará de realizar los Reportes e Indicadores asociados a la Cartera y al Recaudo (Facturador Open).

8. CONTROL INTERNO

Indicadores

Cumplimiento Plan de Trabajo	Datos		Indicador de Cumplimiento
EVALUACIONES	Planeadas	8	63%
	Planeadas y terminadas	5	
	En proceso	2	
OTRAS ACTIVIDADES	Planeadas	11	100%
	Terminadas Planeadas	11	

Auditoría planeadas y terminadas

- Mantenimiento parque automotor
- Disposición Final
- Cargue saldos contables al ONEWORLD
- Auditoría TIC
- Evaluación al procedimiento de expedición de certificados de paz y salvo y a la actividad de gestión de cobranzas

Auditoría en ejecución.

- Auditoría Proceso de Operaciones de aseo
- Auditoría Contratación.

Otras actividades planeadas y terminadas.

- Informe Ejecutivo Anual de evaluación del Sistema de Control Interno Institucional a 31 de diciembre de 2013.
- Dos Informes intermedios que se publican cada cuatro meses en la página web de EMVARIAS S.A E.S.P.
- Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor referente al software que utiliza la Empresa.
- Dos informes de análisis y seguimiento al comportamiento de las quejas y reclamos.
- Dos informes de Análisis y seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto en Empresas Varias de Medellín E.S.P.
- Informe de evaluación al sistema de Control Interno Contable con corte a 31 de diciembre de 2013.
- Dos Informes de Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento.
- Dos evaluaciones al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Informe de seguimiento a las directrices y decisiones adoptadas por el Comité de Conciliación.
- Informe de seguimiento a la actualización del sistema de administración de riesgos y a la ejecución del plan de manejo de riesgos.
- Informe sobre resultados de la evaluación al indicador MTE.

Otras actividades planeadas y terminadas.

- Actividades administrativas.
- Gestión en el Indicador de Transparencia para la medición MTE.
- Asesorías en materias de control.

El tiempo ejecución del Plan de Trabajo fue el siguiente:

Tiempo Ejecutado	%
Evaluaciones	70
Otras Actividades	20
Tiempo no Operativo	10